

**Smlouva o poskytování služeb technické
(servisní) podpory k systému Spisová služba
pro Statutární město Přerov**

Označení zhotovitele: STP/SSL/Přerov/2010

Označení objednatele:

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

Statutární město Přerov

Bratrská 34

750 11 Přerov 2

Zástupce organizace:

Ing. Jiří Lajtoch

primátor

IČ:

00301825

DIČ:

CZ00301825

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu:

878953-828 / 0800

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace:

GEOVAP, spol. s r. o.

Čechovo nábřeží 1790

530 03 Pardubice

Zástupce organizace

Ing. Robert Matulík

jednatel společnosti

IČ:

15049248

DIČ:

CZ15049248

Bankovní spojení:

CITIBANK, a.s.

Číslo účtu:

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, pobočka Pardubice
(dále jen „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k typovému aplikačnímu programovému vybavení CityWare – modulu Spisová služba, Elektronická podatelna a Smlouvy (dále jen „SSL“) zahrnujícímu tyto části.
- samostatná SSL pro Statutární město Přerov (dále jen „SSL_M“), a to od data předání SSL_M do rutinního provozu
 - samostatná SSL pro účely poskytování centrální hostované spisové služby pro příspěvkové organizace zřizované městem a pro obce I. a II. stupně s předpokladem do 100 organizací (dále jen „SSL_H“), a to od data předání SSL_H do rutinního provozu.

Je-li v textu dále uvedeno „SSL“, vztahuje se text na „SSL_M“ i „SSL_H“.

Je-li v textu dále uvedeno „oprávněné osoby SSL_M“, jedná se o osoby uvedené v čl. VII. , odst. 2.1a) a 2.2a)

Je-li v textu dále uvedeno „oprávněné osoby SSL_H“, jedná se o osoby uvedené v čl. VII. , odst. 2.1b).

1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn SSL (a to včetně stávajících datových vazeb s agendami uvedenými v Příloze č. 4) vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného SSL 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 SSL provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů
- b) provádění změn SSL (a to včetně stávajících datových vazeb s agendami uvedenými v Příloze č. 4) (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware
- c) elektronická distribuce nových verzí SSL, a to jednak zapsáním informace o zpřístupnění nové verze SSL do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele a jednak zasláním notifikačního emailu na kontaktní osobu objednatele vedenou v systému HelpDesk.
- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby SSL_M pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz Příloha č. 2)
- e) služba Hot-line pro oprávněné osoby SSL_M pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 3)
- f) nutná konfigurace základního nastavení SSL_H pro hostované organizace objednatele uvedené v Příloze č. 5 prováděná na základě výzvy objednatele zapsané do HelpDesk a realizovaná v následujícím rozsahu:
 - a. vytvoření základní databáze jednotlivých organizací
 - b. založení loginu administrátora příslušné organizace
 - c. nastavení typového spisového a skartačního řádu pro danou organizaci
- g) služba HelpDesk pro oprávněné osoby SSL_H pro hlášení záručních i pozáručních vad a jiných požadavků (viz Příloha č. 2)
- h) služba Hot-line pro oprávněné osoby SSL_H pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 3)

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Běžné realizační práce

- a) instalace a konfigurace operačních systémů
- b) instalace a konfigurace RDBMS a jejich klientů
- c) instalace a konfigurace aplikačního SW
- d) transformace a migrace dat
- e) základní školení uživatelů

B: Podpora provozu software

- a) tvorba SW (programování) podle požadavků
- b) úpravy fyzického datového modelu
- c) školení správce aplikací
- d) podpora v místě provozu SSL dle pracovního režimu MMPr

C: Expertní a konzultační činnost

- a) tvorba software (analytické a návrhové práce) podle požadavků objednatele
- b) konzultační činnost a vypracování metodik pro zpracování dat
- c) analytické a návrhové práce v oblasti datových modelů
- d) záchrana a obnova dat

2. Služby paušální technické podpory pro SSL_H dle čl. II., odst. 1.1 bodů a), b), c) jsou poskytovány ke všem licencím SSL_H. Zhotovitel poskytne oprávněným pracovníkům objednatele nástroje pro automatizované kopírování do všech instalací SSL_H.

Služby paušální technické podpory pro SSL_H dle čl. II., odst. 1.1 bodů f), g), h) jsou poskytovány ke každé SSL_H, tj. pro každou příspěvkovou organizaci nebo obci I. a II. typu.

Služby paušální technické podpory pro SSL_H dle čl. II., odst. 1.1 bodů g), h) jsou poskytovány přímo oprávněným osobám SSL_H.

3. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele, tj. oprávněných osob SSL_M nebo oprávněných osob SSL_H. Zhotovitel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a výhradně s příslušnou oprávněnou osobou SSL_M (ve smyslu ustanovení čl. VII., odst. 2.2a)) odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se zhotovitelem vystaví příslušná oprávněná osoba SSL_M následně závaznou písemnou objednávku. Bez písemné objednávky stvrzené podpisem příslušné oprávněné osoby SSL_M nebude faktura za tyto služby proplacena.
4. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory zhotovitelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. V., odst. 5.
5. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace smluvních stran týkající se této smlouvy včetně závazných objednávek, výzev k převzetí plnění a předávacích protokolů bude vedena přednostně prostřednictvím HelpDesk (Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č 2), v případě nedostupnosti HelpDesk pak dále formou e-mailu, dopisu nebo faxu s tím, že odesílatel po opětovném zpřístupnění Helpdesk zprávu zapíše i do HelpDesk.

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1 na jeden rok činí:

1.1 Služby paušální technické podpory SSL_M

Cena bez DPH	120 000,00 Kč
DPH 20%	24 000,00 Kč
Cena včetně DPH	144 000,00 Kč

1.2 Služby paušální technické podpory SSL_H

Cena bez DPH	30 000,00 Kč
DPH 20%	6 000,00 Kč
Cena včetně DPH	36 000,00 Kč

- Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.
- Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
- Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel 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 této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 20%.

IV. Platební podmínky

- Služby paušální technické podpory bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli čtvrtletně (kalendářní čtvrtletí) ve výši 1/4 ceny sjednané dle čl. III, odst. 1., a to vždy se zdanitelným plněním k 1. dni čtvrtletí.
První platba za služby paušální technické podpory SSL_M bude v poměrné části za čtvrtletí obsahující měsíc, ve kterém došlo k předání SSL_M do rutinního provozu.
První platba za služby paušální technické podpory SSL_H bude v poměrné části za čtvrtletí obsahující měsíc, ve kterém došlo k předání SSL_H do rutinního provozu.
- Služby technické podpory na vyžádání bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
- 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 zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
- 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 zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do

prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze SSL (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na SSL včetně jejich rozhraní dodané zhotovitelem.
4. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
5. Objednatel umožní zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.
6. Zhotovitel je povinen využívat zabezpečený vzdálený přístup dle odst. 5. tohoto článku pouze pro účely plnění této smlouvy a zabezpečit PC, kterým se vzdáleně připojuje do sítě MMPr, tak aby zamezil zavirování sítě MMPr, úniku dat, a dalším hrozbám.

VI. Ochrana informací a osobních údajů

1. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění této smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění.
2. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovníprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu zhotoviteli nebo objednateli.
3. 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.
4. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.
5. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

VII. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
2. Osoby oprávněné zastupovat objednatele ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

2.1. Využití HelpDesk, Hot-line a služeb paušální technické podpory:

a) Oprávněné osoby SSL M

- [REDACTED] vedoucí odboru správního
e-mail: [REDACTED] ve věcech správních, věcných
- [REDACTED] vedoucí oddělení informatiky
e-mail: [REDACTED] ve věcech technických
- [REDACTED]
e-mail: [REDACTED], systémový správce SSL
- [REDACTED]
e-mail: [REDACTED], správce databáze SSL
- [REDACTED]
e-mail: [REDACTED] věcný správce SSL
- [REDACTED]
e-mail: [REDACTED] zástup za věcného správce SSL

b) Oprávněné osoby SSL H

uživatelé SSL_H z příspěvkových organizací a obcí I. a II. typu dle Přílohy č.5. Příloha č.5 bude vyhotovena před zahájením ostrého provozu SSL_H.

Oprávněné osoby SSL_H nejsou oprávněny činit právní úkony jménem objednatele a tedy výslovně nejsou oprávněny zadávat zhotoviteli žádné závazné objednávky technické podpory na vyžádání apod.

2.2. Využití služeb technické podpory na vyžádání, podpisy objednávek:

a) Oprávněné osoby SSL M

- [REDACTED] vedoucí odboru správního
e-mail: [REDACTED] ve věcech správních, věcných
 - [REDACTED] vedoucí oddělení informatiky
e-mail: [REDACTED] ve věcech technických
3. Osoby oprávněné zastupovat zhotovitele ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

3.1. Poskytování HelpDesk, Hot-line a služeb paušální technické podpory:

████████████████████, email ████████████████████
 ████████████████████, email: ████████████████████

3.2. Plnění smlouvy, schvalování objednávek, podpis akceptačních a jiných protokolů:

████████████████████ email: ████████████████████
 ████████████████████ email ████████████████████

4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

VIII. Záruka

1. Zhotovitel prohlašuje, že předané dílo bude celou dobu užívání způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.
2. Sjednaná záruční lhůta na předané plnění činí 24 měsíců od data podpisu předávacího protokolu. Místem pro uplatnění reklamace je adresa zhotovitele. Místem pro realizaci reklamace je adresa objednatele.
3. Objednatel je oprávněn reklamovat závady plnění po dobu trvání záruční lhůty. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované závady odstraněny na náklady zhotovitele.
4. Veškerá požadovaná písemná komunikace zástupců smluvních stran dle tohoto článku smlouvy bude realizována přednostně prostřednictvím HelpDesk vyjma případů, kdy HelpDesk je prokazatelně nefunkční. V takovém případě bude komunikace realizována jinou písemnou formou - e-mailem, dopisem, faxem nebo náhradním telefonickým spojením a do HelpDesk bude vše zapsáno zhotovitelem po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.
5. Zhotovitel se zavazuje k odezvě na objednatelům reklamovanou záruční závadu plnění dle kategorizace uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy následně:

Závada kategorie A: Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závady nejpozději během dvou pracovních hodin po nahlášení závady v pracovní době (tj. v době od 7:00 do 17:00), bude-li tato závada nahlášena mimo pracovní dobu, pak do dvou pracovních hodin od začátku pracovní doby v nejbližší pracovní den. Závada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě, maximálně však do 24 hod. od nahlášení incidentu, je-li to objektivně proveditelné, a to s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.

Závada kategorie B: Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závady nejpozději během čtyř pracovních hodin po nahlášení závady v pracovní době (tj. v době od 7:00 do 17:00), bude-li tato závada nahlášena mimo pracovní dobu, pak do čtyř pracovních hodin od začátku pracovní doby v nejbližší pracovní den. Závada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.

Závada kategorie C: Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závady nejpozději během dvaceti čtyř pracovních hodin po nahlášení závady v pracovní době (tj. v době od 7:00 do 17:00), bude-li tato závada nahlášena mimo pracovní dobu, pak do dvaceti čtyř pracovních hodin od začátku pracovní doby v nejbližší pracovní den. Závada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.

6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že zhotovitel je povinen dodržet výše uvedené termíny pro zahájení prací na odstranění závad pouze za předpokladu funkčního dálkového přístupu zhotovitele do datové sítě města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele dle článku V., odst. 5 a 6.
7. Zhotovitel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany, za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele nebo třetí strany ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy. Zhotovitel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.

IX. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 4 let od posledního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy došlo k předání SSL_M do rutinního provozu dle smlouvy o dílo označené jako SOD/SSL/Přerov a uzavřené dne 1.2.2010 a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků zhotovitele, na které byl objednatelem písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nesjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené zhotovitelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Zhotovitel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30ti kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i zhotovitel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
7. Právní vztahy mezi smluvními stranami neupravené touto smlouvou se řídí Obchodním zákoníkem.
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 této smlouvy potvrzují svým podpisem.

9. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží zhotovitel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.

10. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 Ceník prací
- Příloha č. 2 Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP
- Příloha č. 3 Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP
- Příloha č. 4 Seznam propojených agend se SSL GEOVAP
- Příloha č. 5 Seznam příspěvkových organizací a obcí pro služby TP

DOLOŽKA

Uzavření této smlouvy bylo schváleno na 78. schůzi Rady města Přerova, konané dne 16.12.2009 pod usnesením č. 3132/78/3/2009

V Pardubicích dne: 17. června 2010

Za zhotovitele:

GEOVAP, spol. s r. o.
Čechovo nábřeží 1790⁴
530 03 Pardubice

Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti

V Přerově dne: 14-06-2010

Za objednatele:

Statutární město Přerov
51

Ing. Jiří Lajtoch
primátor

Příloha č. 1 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena s DPH
A: Běžné realizační práce	590,00 Kč/hod.	118,00 Kč	708,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	2 000,00 Kč	400,00 Kč	2 400,00 Kč
B: Podpora provozu SW	750,00 Kč/hod.	150,00 Kč	900,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	2 550,00 Kč	510,00 Kč	3 060,00 Kč
C: Expertní a konzultační činnost	990,00 Kč/hod.	198,00 Kč	1 188,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	3 350,00 Kč	670,00 Kč	4 020,00 Kč

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790 nebo Zlín, Náměstí Práce 2512) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 9 Kč /km bez DPH, DPH 1,80 Kč a cena celkem včetně DPH 10,80 Kč.

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 objednatele a pracovníků zhotovitele 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).
2. Odpovědný pracovník zhotovitele 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 zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VII., odst. 2. této smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání zhotoviteli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele, tj. oprávněné osoby SSL_M a oprávněné osoby SSL_H.
4. Záznamy v HelpDesk vložené oprávněnými osobami SSL_H budou v záhlaví označeny kódem organizace uživatele SSL_H
5. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„**A – Vysoká**“ znamená, že dílo 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 objednatele.

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

Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat oprávněným osobám SSL_M a oprávněným osobám SSL_H v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SSL:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SSL
 - konkrétní konzultace související s nastavením SSL (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 objednatelem a zhotovitelem byli stanoveni následující pověření pracovníci zhotovitele:

[redacted] e-mail: [redacted]
[redacted][redacted] e-mail: [redacted]
[redacted]

Příloha č. 4 – Seznam propojených agend se SSL GEOVAP

Agendy CityWare GEOVAP:

- Registry
- Matrika
- legalizace, vidimace
- Sociální agendy

Agendy třetích stran:

- Identity management Novell
- Stavební úřad VITA
- Přestupky VITA
- Sociální agendy OK NOUZE
- Czechpoint
- Registr živnostenský – ISRŽP
- ISDS – Informační systém datových schránek
- Inflex
- INISOFT

Příloha č. 5 - Seznam příspěvkových organizací a obcí pro služby TP

Seznam bude doplněn v rámci dodatku k této smlouvě před zahájením poskytování služeb TP SSL_H.

Poř. č.	Název organizace	IČ	oprávněná osoba	tel.	email	Typ org (1, 2, 3)

Pozn.

Poř. č. : pořadové číslo organizace, pod kterým byla v systému zavedena
Typ org.: typ organizace (1 = spisová služba bude provozována na dvou a více organizačních jednotkách, 2 = spisová služba bude provozována na jedné organizační jednotce s libovolným počtem uživatelů, 3 = spisová služba bude provozována na jedné organizační jednotce s jedním uživatelem)