

# Smlouva o poskytování služeb technické podpory Hostovaná spisová služba

Číslo smlouvy objednatele: 2018/2/011  
Číslo smlouvy poskytovatele: STP/HSS/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.**

Zastoupený: **Ing. Jaroslav Bureš, MBA**  
statutární ředitel

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

Zástoupený: **Ing. Robert Matulík**  
jednatel společnosti

IČ: 15049248  
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení: CITIBANK, a.s.  
Číslo účtu: 2020870109/2600

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 této Smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu
Smlouva HSS	tato Smlouva v platném znění programový produkt Hostovaná elektronická spisová služba provozovaný Objednatel pro subjekty uvedené v Příloze č. 1
Hot-line HelpDesk	telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 2 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 vložení Objednávky ve formě elektronického datového souboru do HelpDesk, zaslání podepsané Objednávky emailem, poštou na adresu Poskytovatele dle Smlouvy nebo do datové schránky Poskytovatele.

## III. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje k poskytování následujících služeb technické podpory k HSS.

### 1.1 Služby paušální technické podpory:

- Provádění legislativních změn HSS vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného software. Distribuce upraveného HSS 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 HSS provedena nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění ve Sbírce zákonů.
- Elektronická distribuce nových (upravených) verzí HSS včetně aktuální dokumentace (systémová a uživatelská) a popisu instalace, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze HSS 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.

### 1.2 Služby technické podpory na vyžádání:

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

- e) Školení uživatelů.
2. 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.
  3. Výkaz prací za plnění dle odst. 1.2 tohoto článku bude prováděn dle skutečnosti vždy po ukončení prací na základě oboustranně schváleného 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.
  4. 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: 1.4.2018

2. Poskytování služeb technické podpory: na dobu neurčitou
3. Místem plnění předmětu Smlouvy je sídlo Objednatele.

#### V. Cena

1. Cena za poskytování služeb paušální technické podpory dle čl. III., odst. 1.1 Smlouvy pro 61 subjektů byla stanovena dohodou Smluvních stran jako nejvýše přípustná a činí ročně celkem: [REDAKCE] k této ceně bude připočteno DPH ve výši dle platné legislativy.
2. Cena za služby technické podpory na vyžádání dle čl. III., odst. 1.2 požadované Objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je oprávněn každoročně počínaje rokem 2019 navýšit ceny uvedené v této Smlouvě podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. O změně cen je Poskytovatel povinen Objednatele neprodleně písemně informovat.
4. 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 ve Smlouvě 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 Smlouvy měsíčně ve výši 1/12 ceny sjednané dle čl. V., odst. 1, a to vždy nejpozději

k 5tému dni následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni uplynulého měsíce. První platba ve výši [REDAKCE] bude za měsíc duben 2018.

2. Poskytovatel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání dle čl. III., 1.2 Smlouvy 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 Objednatelem 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 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.

## VIII. Záruka

1. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze HSS poskytované v rámci služeb technické podpory podle Smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
2. Poskytovatel poskytuje záruku Objednateli, že dodané HSS po dobu od jeho převzetí Objednatelem do dodání jeho další aktualizované verze (nejdéle však po dobu 24 měsíců od jeho převzetí Objednatelem) 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 Smlouvy.

## IX. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění Smlouvy.
2. Objednatel vytvoří po dohodě s Poskytovatelem k zajištění plnění Smlouvy na pracovišti Objednatele vhodné podmínky, zejména je povinen:

- 2.1 Zajistit Poskytovateli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 2.2 Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro splnění předmětu Smlouvy, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
- 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 Smlouvy.
- 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 Smlouvy.

## X. Pověření pracovníci

1. Pracovníci Objednatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:
  - a) [REDACTED]
  - b) [REDACTED]
2. Pracovníci Poskytovatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:
  - a) [REDACTED]
  - b) [REDACTED]
  - c) [REDACTED]
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 Smlouvy.
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 Smlouvy.

## XI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy 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 této Smlouvy 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 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 ve 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 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 Smlouvy, 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 tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy 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. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Smlouva představuje úplnou dohodu mezi objednatelem a zhotovitelem o předmětu této smlouvy. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
4. Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
6. Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenesí žádnou odpovědnost.
7. Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
8. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této

smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí

9. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
10. Vztahy touto smlouvou blíže neupravené se analogicky řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
11. 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.
12. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a zhotovitel obdrží po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
13. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
  - Příloha č. 1 – Seznam subjektů
  - Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line
  - Příloha č. 3 – Specifikace služeb SLA a Podmínky poskytování služby HelpDesk
  - Příloha č. 4 – Ceník prací

V Pardubicích dne:

V Liberci dne:

Za Poskytovatele:  
GEOVAP, spol. s r.o.

Za Objednatele:  
Liberecká IS, a.s.

---

Ing. Robert Matulík  
jednatel společnosti

---

Ing. Jaroslav Bureš, MBA  
statutární ředitel

**Příloha č. 1 – Seznam subjektů**

1.	ZŠ Liberec, Aloisina výšina 642, p.o., Aloisina výšina 642/ 51, 460 15 Liberec 15
2.	Základní škola a Mateřská škola, Barvířská 38/6, 460 01 Liberec 3
3.	Mateřská škola „Beruška“, Liberec, Na Pískovně 761/3, 460 14 Liberec 14
4.	Botanická zahrada Liberec, příspěvková organizace, Purkyňova 630/1, 460 01 Liberec 1
5.	Broumovská 847/7 460 01 Liberec 6
6.	Základní škola, Česká 354, 463 12 Liberec 25
7.	MŠ Liberec, Tovačovského 166/27, 460 14 Liberec 14
8.	Mateřská škola "Delfínek", Nezvalova 661/20, 460 15 Liberec
9.	Mateřská škola, Dětská 461, 463 12 Liberec 25
10.	ZŠ Liberec, Dobiášova 851/5, 460 06 Liberec
11.	Základní umělecká škola, Frýdlantská 1359/19, 460 01 Liberec
12.	Základní škola praktická, Gollova 394/4, 460 01 Liberec 4
13.	Základní škola s RVJ, Husova 142/44, 460 01 Liberec 5
14.	Jabloňová 564/43, 460 01 Liberec 12
15.	Mateřská škola "Jablůňka", Liberec, Jabloňová 446/29, příspěvková org., Jabloňová 446/29, 46001 Liberec-Staré Pavlovice
16.	Mateřská škola, Liberec, Jeřmanická 487/27, 463 12 Liberec 25
17.	Základní škola, Liberec, Ještědská 354/88, příspěvková organizace, Ještědská 354/88, 460 08 Liberec 8
18.	Mateřská škola "Jizerka", Liberec, Husova 184/72, 460 01 Liberec 5
19.	Mateřská škola " Kamarád", Dělnická 831/7, 46006 Liberec 6
20.	Základní škola, Liberec, Kaplického 384, p.o., Kaplického 384, 463 12 Liberec 23
21.	Mateřská škola Liberec, p.o., Klášterní 466/4, 460 01 Liberec
22.	Mateřská škola „Klíček“, Žitná 832/19, 460 06 Liberec 6
23.	Mateřská škola "Klubíčko", Jugoslávská 128/1, 460 10 Liberec 3
24.	Mateřská škola „Korálek“, Liberec, příspěvková organizace, Aloisina výšina 645/55, 460 15, Liberec XV
25.	Základní škola, Liberec, Křížanská 80, p.o., Křížanská 80, 460 10 Liberec 20
26.	MŠ Kytíčka, Burianova 972/2, 460 06 Liberec 6
27.	Základní škola, Liberec, Lesní 575/12, příspěvková organizace, Lesní 575/12, 460 01 Liberec
28.	Mateřská škola Malínek, Kaplického 386, 463 12 Liberec 23
29.	Mateřská škola Liberec, Matoušova 4638/12, 460 01 Liberec 1
30.	Mateřská škola "Motýlek", Broumovská 840/7, 460 01 Liberec
31.	Mateřská škola Ostašovská, Ostašovská 100, 460 10 Liberec 20
32.	Základní škola, Na Výběžku 118, 460 01 Liberec 15
33.	Mateřská škola "Nad přehradou" Liberec, Klášterní 149/16, Liberec 5, 460 01
34.	Naivní divadlo Liberec, Moskevská 32/18, 460 31 Liberec 4
35.	Komunitní práce Liberec, o.p.s., Nám. Dr. E. Beneše 1, 460 59 Liberec 1
36.	Základní škola Liberec, Oblačná 101/15, příspěvková organizace, Oblačná 101/15, 460 01 Liberec
37.	ZŠ praktická a ZŠ speciální, Orlí 140/7, 460 01 Liberec III
38.	Mateřská škola " Pod Ještědem", U Školky 67, 460 08 Liberec 19
39.	Strakonická 211, Liberec 9, 460 07
40.	Mateřská škola "Pramínek", Březinova 389/8, 460 05 Liberec 5
41.	Mateřská škola "Rolnička" Liberec, Truhlářská 340/7, p.o., Truhlářská 340/7, 461 01 Liberec 2
42.	Školní vršek 503/3, Liberec 1, příspěvková organizace, 460 01
43.	Mateřská škola "Sedmikráska", Vzdušná 509/20, Liberec 1, 460 01



44.	Mateřská škola „ Sluníčko“ Liberec, Bezová 274/1,příspěvková org., Bezová 274/1, Liberec 13,460 14
45.	Základná škola, Liberec, Sokolovská 328, příspěvková organizace, Sokolovská 328, 460 14 Liberec 13
46.	MŠ "Srdíčko" Liberec, Oldřichova 836/5, 460 01 Liberec 3
47.	MŠ Stromovka 285/1,Liberec, Stromovka 285/1, 460 10 LIBEREC
48.	Základní škola Liberec, Švermova 403/40, 460 10 Liberec
49.	Mateřská škola U Bertíka, Purkyňova 458/19, 460 01 Liberec
50.	Základní škola Liberec, p.o., U Soudu 369/8, 460 01 Liberec II
51.	Základní škola, Liberec, U Školy 222/6, 460 07 Liberec 7
52.	ZŠ Liberec, ul. 5. května 64/49, ulice 5. května 64/49, 460 01, Liberec 1
53.	Mateřská škola „ V zahradě „ Liberec, Žitavská 122/68,příspěvkov, Žitavská 122/68, Liberec 11,460 01
54.	příspěvková organizace, Vrchlického 262/17, 460 14 Liberec 13
55.	Mateřská škola, Gagarinova 788/9, 460 07 Liberec 6
56.	Základní škola, Liberec, Křížanská 80, p.o., odlouč. prac. Heřmánkova 95, 460 02 Liberec 33
57.	Základná škola, Liberec, Sokolovská 328, příspěvková organizace, odloučené pracoviště nám. Míru 212/2, 460 14 Liberec 14
58.	Liberecká IS, a.s., Mrštíkova 3, 461 71 Liberec III
59.	ZŠ Liberec, nám. Míru 212/2, p.o., nám. Míru 212/2, 460 14 Liberec 14
60.	Město Hodkovice nad Mohelkou, nám. T. G. Masaryka 1, 463 42 Hodkovice nad Mohelkou
61.	Centrum zdravotní a sociální péče Liberec, příspěvková organizace, Krejčího 1172/3, 460 06 Liberec 6

## Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line

- 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 HSS:
  - obecné konzultace
  - konkrétní konzultace postupu nebo použití HSS
  - konkrétní konzultace související s nastavením HSS (oprávnění, alternativy, styly)
- „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.
- Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.

## Příloha č. 3 – 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 částí, 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 Objednatele 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 objednatelů 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) objednatelů 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 objednatelů 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 objednatelům přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatelů.
- 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. 4 – Ceník prací**

<b>Činnost</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
a) Podpora provozu MIS Práce u Objednatele do 4 hodin.	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
b) Tvorba a úpravy MIS	██████████	██████████	██████████
c) Konzultační činnost			
d) Systémová infrastrukturní podpora Práce u Objednatele do 4 hodin.	██████████ ██████████	██████████	██████████ ██████████
e) Školení uživatelů (do 5 osob) Práce u Objednatele do 4 hodin.	██████████ ██████████	██████████ ██████████	██████████ ██████████
e) Hromadné školení uživatelů pro více než 5 osob	Cena individuální		
Při pracích prováděných u Objednatele mimo sídlo Poskytovatele 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.			