

Smlouva o dílo

Spisová služba - nadstavby

Označení objednatele: 0148/2019/MIS
Označení zhotovitele: SOD/SSLN/Rožnov

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

Město Rožnov pod Radhoštěm

Sídlo:

Masarykovo náměstí 128
756 61 Rožnov pod Radhoštěm

Zástupce organizace:

Ing. Radim Holíš

starosta

IČO:

00304271

DIČ:

CZ00304271

Bankovní spojení:

ČSOB, a.s., pobočka Rožnov pod Radhoštěm

Číslo účtu:

249737790/0300

(dále jen „objednatel“)

a

2. Zhotovitel

Název organizace:

GEOVAP, spol. s r. o.

Čechovo nábřeží 1790

530 03 Pardubice

Zástupce organizace:

Ing. Robert Matulík

jednatel

IČO:

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 „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Úvodní ustanovení

Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

III. Předmět plnění

1. Zhotovitel se zavazuje provést pro objednatele dílo svým nákladem a na své nebezpečí a objednatel se zavazuje za řádně a včas provedené dílo uhradit dohodnutou cenu díla v dohodnutých termínech a za podmínek stanovených v této smlouvě.
2. Dílem se v této smlouvě rozumí dodávka a implementace nadstaveb Spisové služby (dále jen „SSL“) – modulů Automat DZ, Vazba SSL na RŽP, Vazba SSL na IS Scarabeus (dále společně jen „SSLN“).
3. Struktura předmětu plnění - díla:
 - a) dodávka a převod práva užití SSLN objednateli
 - b) implementace (instalace, parametrizace vzdáleně)
 - c) školení uživatelů Vazba SSL na RŽP provedené vzdáleně v rozsahu max. 2 hod.
 - d) dodávka dokumentace v elektronické podobě

IV. Doba a místo plnění

1. Zahájení plnění: po nabytí účinnosti smlouvy zveřejněním v registru smluv dle čl. XV. odst. 4 a 5 této smlouvy, nejdříve však 1.8.2019, termín ukončení nejpozději do 3 měsíců od zahájení plnění. Místem plnění je sídlo objednatele.

V. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za poskytované plnění je stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem a činí celkem 197.000,- Kč bez DPH, tj. 238.370,- Kč s DPH, přičemž struktura dílčích cen je následující:

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21 % (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Automat DZ - licence	16 000,00	3 360,00	19 360,00
Instalace vzdáleně	3 000,00	630,00	3 630,00
Celkem	19 000,00	3 990,00	22 980,00

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21 % (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Vazba SSL na RŽP - licence	65 000,00	13 650,00	78 650,00
Implementace	25 000,00	5 250,00	30 250,00
Školení vzdáleně	3 000,00	630,00	3 630,00
Celkem	93 000,00	19 530,00	112 530,00

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21 % (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Vazba SSL na IS Scarabeus - licence	70 000,00	14 700,00	84 700,00
Implementace	15 000,00	3 150,00	18 150,00
Celkem	85 000,00	17 000,00	102 000,00

Celkem

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21 % (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Automat DZ	19 000,00	3 990,00	22 980,00
Vazba SSL na RŽP	93 000,00	19 530,00	112 530,00
Vazba SSL na IS Scarabeus	85 000,00	17 000,00	102 000,00
Celkem	197 000,00	41 370,00	238 370,00

2. Ceny za jednotlivá dílčí plnění dle odst. 1. tohoto článku budou zhotovitelem vyúčtovány objednateli po předání jednotlivých modulů do rutinního provozu. Podkladem pro vyúčtování budou předávací protokoly podepsané oběma smluvními stranami.
3. Cena za školení nad specifikovaný rozsah požadované objednatel konané u objednatele je 8 000,- Kč bez DPH za max. 4 hod., přičemž 4 hodiny jsou sjednány jako minimální počet vykázaných hodin práce. K uvedené částce bude připočteno cestovné ve výši 12,- Kč bez DPH/km.
4. Cena za další školení nad specifikovaný rozsah požadované objednatel provedené vzdálenou správou (formou Team Viewer) bude účtována v sazbě 2 000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu.
5. Uvedené ceny jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné.
6. Smluvní strany nesjednaly žádné zálohové platby.
7. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu (dílčí cenu) po doručení daňových dokladů – faktur.
8. 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 21%.
9. 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 21 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli. Přednostně bude faktura doručena objednateli do datové schránky: epqbwzr.
10. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, včetně čísla objednávky vystavené objednatel. 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.
11. Objednatel provede bezhotovostní úhradu ceny na účet, uvedený ve smlouvě, nebo na jiný účet zhotovitele, zveřejněný v Celostátním registru plátců DPH (dále jen „zveřejněný účet“), a to i v případě, že na faktuře bude uvedeno jiné číslo účtu.
V případě, že:
 - a) zhotovitel uvedl ve smlouvě nezveřejněný účet a nemá žádný zveřejněný účet,
 - b) zhotovitel požaduje uvést ve smlouvě jako účet pro platbu nezveřejněný účet,
 - c) účet uvedený ve smlouvě přestane být po uzavření smlouvy zveřejněný,
 - d) zhotovitel je v době uzavření smlouvy nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „nespolehlivý plátc“e) nebo se stal nespolehlivým plátcem po uzavření smlouvy,
 je objednatel oprávněn postupovat podle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a uhradit částku odpovídající DPH na osobní depozitní účet zhotovitele vedený správcem daně. O této úhradě bude objednatel bez zbytečného odkladu informovat písemně zhotovitele.

12. Peněžitý závazek objednatele se považuje za splněný v den, kdy je příslušná částka odepsána z účtu objednatele.
13. Peněžitý závazek objednatele se považuje za splněný i tehdy, když je úhrada ceny odepsána z účtu objednatele na zveřejněný účet uvedený ve smlouvě nebo na jiný zveřejněný účet zhotovitele, a to i v případě, že na faktuře bude uvedeno jiné číslo účtu. Peněžitý závazek objednatele se rovněž považuje za splněný, pokud je část ceny, odpovídající DPH, uhrazena na osobní depozitní účet zhotovitele, vedený správcem daně; objednatel v takovém případě není v prodlení s placením části ceny, odpovídající DPH.
14. Zhotovitel není oprávněn převést jako postupitel pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele, za který nebude pro tento účel považována e-mailová či jiná elektronická zpráva.

VI. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Objednatel i zhotovitel se zavazují poskytovat druhé smluvní straně při provádění díla nutnou součinnost.
2. Objednatel se zavazuje zajistit po dohodě se zhotovitelem k zajištění plnění této smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - Zajistit zhotoviteli přístup do prostor potřebných pro plnění díla, a to v pracovních dnech: 8 – 16 hod.
 - Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro zhotovení díla, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu včetně přístupu k dokumentaci návazných projektů, které prokazatelně budou nezbytné pro zhotovení díla a které má objednatel k dispozici, a to v požadovaných termínech.
 - Zabezpečit odpovídající bezporuchový provoz a kapacitu technických prostředků (server, koncová zařízení uživatelů, databázový systém) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil zhotoviteli řádné a včasné plnění díla.
 - Umožnit zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.
 - Předložit k nahlédnutí normy, vnitřní předpisy a směrnice objednatele, které je třeba při provádění díla dodržovat.
 - Zajistit součinnost třetích stran v případě, že bude pro zhotovení díla potřebná.
 - Bezplatně poskytnout dle svých možností pro všechna školení zajišťovaná zhotovitelem dle této smlouvy potřebné učebny a další prostory včetně technického vybavení.
3. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění díla s odbornou pečlivostí a starostlivostí. Zavazuje se dodržovat všeobecně závazné zákonné předpisy, technické normy a podmínky této smlouvy.

VII. Licenční ujednání

1. Zhotovitel na základě této smlouvy uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva užívat SSLN na dobu neurčitou za cenu a podmínek dále v této smlouvě stanovených. Udělené právo ze strany zhotovitele vůči objednateli je nevýhradní.
2. Právo na užití a šíření předmětu této smlouvy se bude nadále řídit v souladu s ustanovením zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon).
3. Zhotovitel poskytne objednateli uživatelskou licenci SSLN, kterou je oprávněn na základě této smlouvy užívat na neomezeném počtu klientských instalací SSLN v rámci svých pracovišť.
4. V případě prodloužení objednatele se zaplacením peněžitě částky dle platebních podmínek uvedených v této smlouvě není objednatel oprávněn licenci využívat.
5. Objednatel bude využívat licenci pro vlastní užití. Objednatel není povinen licenci využívat. Objednatel není oprávněn bez předcházejícího písemného souhlasu

zhotovitele jakýmkoliv způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání, či jinak dočasně ani trvale poskytnout oprávnění tvořící součást licence nebo licenci třetím osobám. V opačném případě vzniká zhotoviteli nárok na odpovídající náhradu škody.

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. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na předmět plnění v délce 24 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet dnem podpisu předávacího protokolu do rutinního provozu.
3. Objednatel je oprávněn reklamovat vady plnění po dobu trvání záruční lhůty. Reklamace musí být řádně doloženy a musí mít vždy písemnou formu.
4. Veškerá požadovaná písemná komunikace zástupců smluvních stran bude realizována prostřednictvím HelpDesk vyjma případů, kdy HelpDesk je prokazatelně nefunkční. V takovém případě bude komunikace realizována jinou písemnou formou nebo náhradním telefonickým spojením a do HelpDesk bude zapsána po jeho zprovoznění.
5. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované vady předmětu plnění odstraněny na náklady zhotovitele.
6. Zhotovitel neodpovídá za poškození, ztrátu nebo zničení dat, software a hardware objednatele způsobené nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele.

IX. Ostatní smluvní ustanovení

1. SSLN je produktem zhotovitele, ke kterému je zhotovitel výhradním vykonavatelem majetkových autorských (a distribučních) práv, a to v neomezeném rozsahu ve smyslu ustanovení § 12 odst. 4 autorského zákona.
2. Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět veškeré práce a plnění uvedené ve smlouvě v potřebné kvalitě a stanovených termínech. Při této činnosti bude dbát na dodržování předpisů o bezpečnosti práce a šetřit majetek objednatele.
3. Zhotovitel je povinen řádně poučit své pracovníky, kteří se budou podílet na plnění dle této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámili při provádění předmětu této smlouvy a v souvislosti s ním.

X. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují jakékoliv osobní údaje, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této smlouvy, chránit v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, a nařízením EU č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy. Ustanovení předchozí věty se netýká zpřístupnění obchodních a technických informací poddodavatelům, zaměstnancům, či externím spolupracovníkům, pomocí nichž některá smluvní strana provádí plnění této Smlouvy a kterým je nezbytné takovou informaci zpřístupnit. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nese smluvní strana, která povinnost porušila, všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí příslušné smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením povinnosti uvedené v tomto odstavci.

XI. Odpovědnost za škodu

1. Zhotovitel a objednatel odpovídají za škodu, vzniklou druhé straně porušením povinností stanovených smlouvou či obecně závaznými právními předpisy.

2. 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.
3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat po celou dobu plnění zakázky platné právní předpisy a provádět veškerá plnění veřejné zakázky v souladu s platným právním řádem.

XII. Smluvní sankce

1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta za každý den prodlení s předáním díla zhotovitelem se stanoví na 0,05% z ceny prodlévaného plnění za každý i započatý kalendářní den prodlení.
2. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta za nedodržení termínu splatnosti faktur objednatelem se stanoví na 0,05% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.
3. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta za nesplnění dohodnutého termínu pro odstranění reklamačních vad se stanoví na 0,05% z celkové ceny plnění za každý i započatý kalendářní den prodlení s odstraněním vad a nedodělků.

XIII. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění plnění dle této smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem události, 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 zhotovitel 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 patnácti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu jednoho měsíce 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 této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XIV. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu předávacích protokolů:

Martin Cáb, tel. 571 661 166, email: cab@roznov.cz

2. Pracovníci zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Ing. Alena Drábková, tel.: 466 024 130, email: alena.drabkova@geovap.cz

Ing. Tomáš Weinzettl, tel.: 466 024 621, email: tomas.weinzettl@geovap.cz

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

XV. Závěrečná ujednání

1. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku V., odst. 8. a s výjimkou změny oprávněných osob uvedených v čl. XIV., odst. 1 a odst. 2 smlouvy, pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
2. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí občanským zákoníkem, a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky
3. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu a postupem a v souladu s uvedeným právním předpisem a dále se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy, příp. všech údajů uvedených v této smlouvě a jejich případných přílohách a dodatcích, na webových stránkách objednatele, v informačních a organizačních systémech objednatele, příp. systémech/registrech dle platných právních předpisů.
4. Město Rožnov pod Radhoštěm je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“). Smluvní strany souhlasí s tím, že v registru smluv bude zveřejněn celý rozsah smlouvy, a to na dobu neurčitou.
5. Smlouva je uzavřena a nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a že souhlasí s jejím obsahem, což stvrzují svými podpisy.
7. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží zhotovitel po jednom oboustranně podepsaném vyhotovení a objednatel po dvou oboustranně podepsaných vyhotoveních.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace služeb SLA a podmínky poskytování služby HelpDesk
9. Tato smlouva byla schválena Radou města Rožnova pod Radhoštěm dne 28.6.2019 usnesením č. 526/23.

V Pardubicích dne: 15.7.2019

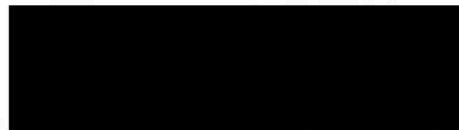
Za zhotovitele:



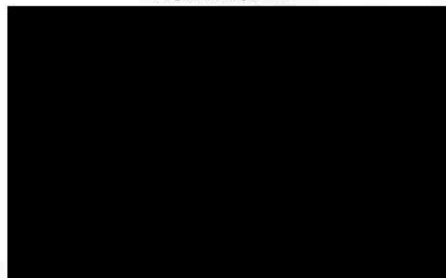
Ing. Robert Matulík
jednatel

V Rožnově pod Radhoštěm dne:

Za objednatele: 8.7.2019



Ing. Radim Holíš
starosta



Příloha č. 1 – 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:

- **A (vysoká)** = závady vylučující užívání SSLN nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz SSLN je zastaven.
- **B (střední)** = závady způsobující problémy při užívání a provozování SSLN, ale umožňující jeho provoz. Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **C (nízká)** = provoz SSLN je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max. doba zásahu
vysoká	do 4 hod.	12 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

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 ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VIII., odst. 1. a 2. smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Zhotovitel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.