

**Smlouva o dílo**  
**Pasport dopravy a zeleně**  
Označení objednatele: 2019/SITMP/0240  
Označení zhotovitele:  
SOD/WebPasporty/SITMP

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

**I. Smluvní strany**

**1. Objednatel**

Obchodní firma **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ,  
příspěvková organizace**  
Dominikánská 4, 301 00 Plzeň

Zastoupený **Ing. Luděk Šantora, MBA**  
ředitel

IČ 66362717  
DIČ CZ66362717

Bankovní spojení xxx  
Číslo účtu xxx

zapsán dne 14.8.2001 v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Plzni, v oddílu Pr, vložka 65.

(dále jen „objednatel“)

**2. Zhotovitel**

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

Jednající **Ing. Robert Matulík**  
jednatel

IČ 15049248  
DIČ CZ1504924  
8

Bankovní spojení xxx  
Číslo účtu xxx

zapsán dne 26.2.19991 v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové v oddíle C, vložka 234,

(dále jen „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní stran“).

## II. Úvodní ustanovení

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

## III. Předmět plnění

Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je dodávka a implementace Pasportů dopravy a zeleně s možností editace v terénu (dále jen „PASP“), požadavky na funkcionalitu jsou uvedeny v Příloze č. 1.

### 1. Struktura předmětu plnění:

#### 1.1. Dodávka a implementace

- a) dodávka a převod práva užití PASP na objednatele,
  - b) implementace,
  - c) testovací provoz,
  - d) ostrý provoz.
2. Objednatel se v rámci smlouvy zavazuje vyvinout stanovenou součinnost a zajistit součinnost odpovědných pracovníků objednatele k plnění předmětu smlouvy a dále se zavazuje za řádné plnění předmětu této smlouvy zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu v dohodnutých termínech.
3. V případě požadavků na zajištění vstupů a výstupů z jiných agend a dalších vazeb na jiné agendy (integrace), kdy tyto jiné agendy nejsou dílem zhotovitele a součástí předmětu plnění dle této smlouvy, je zhotovitel povinen zajistit korektní zpracování vstupů, výstupů a dalších vazeb pouze na straně jím dodaného PASP. Zajištění součinností třetích stran včetně pokrytí všech s tím souvisejících nákladů zajišťuje objednatel, není-li v konkrétních případech smluvně dohodnuto jinak. Toto se netýká již rutinně provozovaných agend, které jsou dílem zhotovitele. Zde budou vazby provedeny nejpozději do doby předání celého díla.

## IV. Místo a termín plnění

Místem plnění je Statutární město Plzeň. Zhotovitel se zavazuje provést dílo specifikované v této smlouvě v následujících termínech:

Dodávka licencí a implementace obou pasportů: nejpozději do 31. 12. 2019

Testovací provoz: 1. 1. - 28. 2. 2020 Ostrý provoz od: 1. 3. 2020

## V. Cena a platební podmínky

1. Ceny jsou sjednány dohodou smluvních stran a jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné.
2. Celková cena za poskytované plnění dle této smlouvy je stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem a činí **730.000,- Kč bez DPH**.

Struk

Položka	Cena bez DPH (Kč)
Implementace Pasportů dopravy	140 000,00
Implementace Pasportů zeleně	190 000,00
Licence SW (WebPasport, HTML5 klient) pro oba pasporty	400 000,00
<b>Celkem</b>	<b>730 000,00</b>

### 3. Předané dílo bude fakturováno po dodání licencí PASP a provedení implementace

PASP u objednatele na základě akceptačního protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

4. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu díla (dílčí cenu díla) po doručení daňových dokladů - faktur dle odst. 8. tohoto článku.
5. 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%.
6. 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.
7. 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.
8. Zhotovitel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: [xxx](#)
9. Zhotovitel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve zhotovitele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
10. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o zhotoviteli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby zhotoviteli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto zhotoviteli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

## VI. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje zajistit po dohodě se zhotovitelem k zajištění plnění této smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky, zejména:
  - 2.1 Zajistit zhotoviteli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy, a to v pracovních dnech min. od 8:00 do 17:00 hodin.
  - 2.2 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.
  - 2.3 Poskytnout aktualizovaná (aktuální) data v dohodnutém tvaru a termínech pro naplnění (číselníky a ostatní data, která objednatel požaduje naimportovat v rámci plnění předmětu díla).
  - 2.4 Zabezpečit odpovídající kapacitu technických prostředků (hardware, síťová

- infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil zhotoviteli řádné a včasné plnění díla.
- 2.5 Umožnit 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.
  - 2.6 Na základě žádosti zhotovitele předložit k nahlédnutí normy, vnitřní předpisy a směrnice objednatele, které je třeba při provádění díla dodržovat.
  - 2.7 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:
- 3.1 Postupovat při plnění předmětu této smlouvy s odbornou pečlivostí a starostlivostí. Zavazuje se dodržovat všeobecně závazné zákonné předpisy, technické normy a podmínky této smlouvy.
  - 3.2 Vždy předem informovat objednatele o použití vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele. O ukončení vzdáleného přístupu je zhotovitel povinen neprodleně objednatel informovat (telefonicky, mailem, SMS zprávou, apod.).

## VII. Licenční ujednání

1. Zhotovitel na základě této smlouvy uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva užívat jednotlivé moduly dle čl. III., odst. 1.1 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. Objednatel je oprávněn na základě této smlouvy užívat licenci modulů na neomezeném počtu klientské instalaci v rámci pracovišť objednatele.
4. 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 objednateli 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. Sjednaná záruční lhůta na dodávku a implementaci PASP činí 24 měsíců od data podpisu akceptačního protokolu. Místem pro uplatnění reklamace je adresa zhotovitele.
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 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 vše zapsáno po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uvedený v Příloze č. 2.
5. Zhotovitel se zavazuje k odezvě na objednatel reklamovanou závadu v termínech uvedených v Příloze č. 2.
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 IS města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele.
7. Zhotovitel neručí za kvalitu a správnost dat a číselníků předaných objednatel k migraci.
8. Zhotovitel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo

nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany.

## **IX. Ostatní smluvní ustanovení**

1. Zhotovitel se zavazuje uzavřít s objednatelem Smlouvu na poskytování služeb technické podpory PASP, a to od měsíce zahájení ostrého provozu PASP.
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. 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. Odpovědnost za škodu se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění.
4. Zhotovitel se zavazuje dodržovat po celou dobu plnění zakázky platné právní předpisy a provádět veškerá plnění veřejné zakázky v souladu s platným právním řádem.

## **XI. Smluvní sankce**

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících z této smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
  - 1.1 V případě, že zhotovitel je v prodlení s předáním jednotlivých částí díla oproti termínu plnění dle čl. IV. a toto prodlení není prokazatelně, a to ani nepřímo, způsobeno porušením kteréhokoliv ustanovení této smlouvy objednatelem, zavazuje se jednorázově uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny díla bez DPH za každý i započatý den prodlení.
  - 1.2 V případě neproplacení faktury v termínu zaplatí objednatel zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. Uplatnění kterékoliv ze smluvních pokut nezavazuje objednatele ani zhotovitele práva k uplatnění případné náhrady vzniklé škody, přičemž se částka zaplacených smluvních pokut do výše náhrady škody nezapočítává.

## **XII. 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 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 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 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 této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

### **XIII. 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. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění, Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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 anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu.
3. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat 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.
4. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.

### **XIV. Oprávněné osoby**

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
2. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech obsahu a plnění smlouvy:

Za objednatele: Ing. Stanislav Štangl, tel.: xxx

Za zhotovitele: Ing. Alena Drábková, tel.: xxx

3. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání, převzetí a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

Za objednatele:

Ing. Stanislav Štangl, tel.: xxx Mgr. Václav Kučera, tel.: xxx

Za zhotovitele:

Ing. Alena Drábková, telxxx Ing. Pavel Holub, tel.: xxx

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.

## **XV. Závěrečná ujednání**

1. Smlouva se sjednává na dobu určitou. Za datum ukončení smlouvy je považován datum předání předmětu díla, který bude uveden na oběma smluvními stranami podepsaném akceptačním protokolu.
2. Smlouva představuje úplnou dohodu mezi objednatelem a zhotovitelem o předmětu této smlouvy. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případů uvedených v článku V., odst. 5., 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 a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které zajistí objednatel.
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. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
7. Vztahy touto smlouvou blíže neupravené se analogicky řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
9. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a zhotovitel obdrží po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.

Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Požadovaná funkcionality  
Příloha č. 2 Podmínky SLA

**V Pardubicích dne 18.11.2019**

**Ing. Robert Matulík, jednatel**

**V Plzni dne 22.11.2019**

**Ing. Luděk Šantora, ředitel**

## **Příloha č. 1 - Požadovaná funkcionalita**

- Data pasportu dopravy se v současné době pořizují pomocí GeoStoreV6.
- Data pasportu dopravy jsou uložena v jedné tabulce s popisnými atributy.
- V projektových tabulkách poptávaného pasportu budou data pasportu dopravy namapována pouze ne jednu tabulku (grafika, atributy), Dokumenty budou v samostatné tabulce.
- Poptávaný pasport bude využit pro editaci popisných údajů pasportu dopravy (v terénu).
- Poptávaný pasport bude využit pro zobrazení dat pasportu dopravy.
- Poptávaný pasport - pro pasport dopravy nebude využit pro zakládání nových záznamů a pro kreslení grafických prvků. (Tzn. Postup pořízení záznamu v pasportu dopravy je takový, že nejdříve bude pořízen záznam grafického prvku pomocí GeoStoreV6 a následně editace atributů pomocí poptávaného pasportu).
- Bude umožněna vazba 1:N. Bude možno zakládat záznamy o více attributech do podřízených tabulek, Vazeb 1:N bude možno více z jedné nadřízené tabulky.
- Bude umožněna editace (insert/update/delete) záznamů určené negrafické tabulky (příklad - tabulka shrnující kontrolu všech úseků ulice).
- Pro data pasportu zeleně není omezení na pořizování dat v samostatných tabulkách - dělení na tři tabulky pro popisná data, grafická data a dokumenty.
- Pro pasport stromů bude umožněna historizace údajů o stromech.



## Příloha č. 2 - Podmínky SLA

### SLA

Vadou 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 (výskyt nejkritičtějšího problému) = nemožnost práce s aplikací.
- Střední (výskyt středního problému) = funkčnost aplikace omezuje běžný provoz, problém se dá řešit jiným/náhradním/dočasným způsobem.
- Nízká (výskyt malého problému) = možná práce s aplikací bez velkých omezení, ale je nutné provést určité změny.

kategorie vady Aplikace musí být zprovozněna do plné funkčnosti/provozu vysoká do 24 hod.

střední do 2 dnů

nízká do 3 - 7 dnů dle závažnosti problému

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná doba zprovoznění aplikace 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

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 objednatelů 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) 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 zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. XIV.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese xxx
4. Objednatel předá na vyžádání zhotoviteli přístupové kódy a hesla pro max. 2 oprávněné pracovníky objednatelů
5. Služba HelpDesk pro TAPV je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatelů shromažďuje požadavky od uživatelů TAPV a tyto požadavky řeší s pracovníky zhotovitele prostřednictvím HelpDesk
6. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.