

Smlouva o dílo**Spisová služba**

Označení zhotovitele: SOD/ESS/Litomyšl

Označení objednatele:

uzavřená podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany**1. Objednatel**

Název organizace:

Město Litomyšl
Bří Šťastných 1000
570 20 Litomyšl

Zástupce organizace:

Michal Kortyš
starosta města

IČ:

00276944

DIČ:

CZ00276 944

Bankovní spojení:

Komerční banka Litomyšl

Číslo účtu:

926591/0100

(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:

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

Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je dodávka a implementace software – modulu Elektronická spisová služba (dále jen „ESS“).

1. Struktura předmětu plnění:

1.1. Dodávka licence ESS

- a) dodávka a převod práva užití ESS na objednatele
- b) dodávka dokumentace ESS v elektronické podobě

1.2. Implementace a školení ESS

- a) analýza a konzultace
- b) instalace a parametrizace na infrastruktuře objednatele
- c) školení správce a uživatelů v místě objednatele v rozsahu: 2 dny
- d) realizace vazeb na:
 - Stavební úřad VITA
 - Sociální agenda GEOVAP
 - Příjmy GEOVAP
 - Czechpoint
 - IS RŽP
- e) migrace dat ze stávající aplikace e-spis
 - součástí migrace bude přenesení všech dokumentů, spisů, vypravení, elektronických příloh v rámci možností daných datovými modely systémů spisové služby ESS a e-spis
 - migrace proběhne ve dvou fázích: testovací, po které uživatelé zhodnotí výsledek migrace a předají zhotoviteli své připomínky, a ostrá, do které zhotovitel promítne připomínky uživatelů z testovací migrace a která bude provedena těsně před začátkem ostrého provozu
- f) zkušební provoz

2. Objednatel se v rámci smlouvy zavazuje vyvinout stanovenou součinnost k plnění předmětu smlouvy (při testovací migraci je požadována součinnost objednatele při analýze datového modelu stávající spisové služby e-spis).

3. Objednatel se dále zavazuje za řádné plnění předmětu této smlouvy zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu v dohodnutých termínech.

4. V případě požadavků na zajištění vstupů a výstupů z jiných agend a dalších vazeb na jiné agendy (integrace), kdy tyto jiné agendy nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, je zhotovitel povinen zajistit korektní zpracování vstupů, výstupů a dalších vazeb pouze na straně jím dodaného ESS. Zajištění součinností třetích stran včetně pokrytí všech s tím souvisejících nákladů zajišťuje objednatel, není-li v konkrétních případech smluvně dohodnuto jinak.

III. Místo a termín dodání

1. Místem plnění je sídlo a všechna pracoviště objednatele v rámci MěÚ. Termín zahájení je neprodleně po podpisu smlouvy a termín dodání je do 1 měsíce ode dne následujícího po dni uzavření této smlouvy.

IV. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za poskytované plnění dle této smlouvy je stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem a činí **1,- Kč bez DPH, tj. 1,20 Kč s DPH.**

2. Dílčí struktura ceny za poskytované plnění:

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 20% (Kč)	Cena s DPH (Kč)
ESS - multilicence	150 000,00	30 000,00	180 000,00
Implementace	20 000,00	4 000,00	24 000,00
Školení	20 000,00	4 000,00	24 000,00
Migrace dat	20 000,00	4 000,00	24 000,00
Celkem	210 000,00	42 000,00	252 000,00
VIP sleva	209 999,00	41 999,80	251 998,80
Celkem se slevou	1,00	0,20	1,20

3. Požadavky objednatele na další školení nad rozsah specifikovaný v článku 3., odst. 1.2 c) budou prováděny na základě jeho písemných požadavků. Zhotovitel je povinen do 72 hodin od obdržení požadavku objednatele zpracovat a s objednatelem odsouhlasit časový harmonogram provedení. Po odsouhlasení vystaví objednatel písemnou objednávku. Následně pak objednatel potvrdí provedení školení podpisem výkazu práce, který bude podkladem pro vystavení faktury.
4. Cena za další školení nad specifikovaný rozsah je 8.000 Kč bez DPH za 1 den (max. 6 hod.), tj. 9 600,- Kč s DPH.
5. Uvedené ceny jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné.
6. Objednatel neposkytuje žádné zálohy.
7. 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%.
8. Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem do 14 kalendářních dnů po dodání a protokolárním převzetí celého předmětu plnění v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktury se sjednává v délce 14 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli.
9. 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. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

V. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje zajistit po dohodě s zhotovitelem k zajištění plnění této smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - 2.1 Zajistí zhotoviteli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy, a to v pracovních dnech min. od 8:00 do 17:00 hodin.
 - 2.2 Poskytne 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 plnění díla a které má objednatel k dispozici, a to v dohodnutých termínech.
 - 2.3 Zajistí součinnost pověřených pracovníků objednatele nezbytnou pro plnění díla
 - 2.4 Poskytne v elektronické podobě aktuální data v dohodnutém tvaru a termínech pro naplnění ESS (číselníky a ostatní data, která zadavatel požaduje naimportovat do ESS

v rámci plnění předmětu díla).

- 2.5 Zabezpečí odpovídající bezporuchový provoz a kapacitu technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a dále součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil zhotoviteli řádné a včasné plnění díla.
 - 2.6 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.
 - 2.7 Předloží k nahlédnutí normy, vnitřní předpisy a směrnice zadavatele, které je třeba při provádění díla dodržovat.
 - 2.8 Bezplatně poskytne pro všechna školení zajišťovaná zhotovitelem učebnu nebo zasedací místnost včetně 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.

VI. Předání díla

1. Předání díla nebo jeho dílčích částí objednateli bude probíhat dle předávacího protokolu nebo výkazu práce, který bude podepsán pověřenými osobami obou smluvních stran.
2. Zhotovitel v rámci plnění předmětu této smlouvy garantuje, že předané dílo je v souladu s platnou legislativou.

VII. Licenční ujednání

1. Zhotovitel na základě této smlouvy uděluje objednateli oprávnění k výkonu práva užívat licenci ESS 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 ESS na neomezeném počtu klientských instalací v rámci pracovišť MěÚ.
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 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. Záruční doba je sjednána na dobu 24 měsíců a počíná běžet dnem protokolárního předání a převzetí ESS. Záruka se vztahuje na vady resp. nedodělky ESS, které se u ESS projeví během záruční doby s výjimkou vad, u nichž dodavatel prokáže, že jejich vznik zapříčinil objednatel.
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. Odstraňování vad ESS se řídí pravidly uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z kategorií a zhotovitel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle Přílohy č. 1.

5. 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. 1.
6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že zhotovitel je povinen dodržet 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. 2.6.
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. Ostatní smluvní ustanovení

1. Od okamžiku předání předmětu plnění do rutinního provozu začne zhotovitel objednateli poskytovat služby technické podpory, přičemž na poskytování těchto služeb bude uzavřena samostatná smlouva.
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. 513/1991 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 ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že zhotovitel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku III. nebo odstraněním vady předmětu plnění po dobu záruky, zavazuje se zhotovitel uhradit objednatel smluvní pokutu ve výši 0,01 % z celkové ceny bez slevy dle čl. IV., odst. 1. za každý i započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení objednatele s placením bytí části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 8, zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.

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 uvedomí objednatel. 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. 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 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 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.
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. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatel zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se 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.
6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

XIV. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.

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

Za objednatele:

Ing. Pavel Sodomka,

Jiří Frajdl,

Za zhotovitele:

Ing. Alena Drábková,

Ing. Tomáš Weinzettl,

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. Závěrečné podmínky

- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
- 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 této smlouvě, pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
- Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí českým právním řádem, ustanoveními obchodního zákoníku o příslušném smluvním typu, případně ustanovením § 269 odst. 2 obchodního zákoníku, pokud se vztahy ze zákona neřídí právem občanským či právem autorským. Pokud se strany odchýlily od některých ustanovení obchodního zákoníku, využily tím vědomě oprávnění dané ustanovením § 263 obchodního zákoníku.
- Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se zavazují dodatkem k této smlouvě nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným nebo účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 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.
- Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží objednatel po dvou vyhotoveních a zhotovitel po jednom vyhotovení.
- Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace služeb (SLA)

V Pardubicích dne:

Za zhotovitele:

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

Ing. Robert Matulík
jedenatel společnosti

GEOVAP, spol. s r. o.

V Litomyšli dne:

Za objednatele:



Michal Kortyš
starosta města

Město Litomyšl

Usnesení č. 67 ze dne 24.1.2018

Zodpovídá za správnost: 24.1.2018

Jméno a příjmení: [redacted]

Podpis: [redacted]

Město Litomyšl

Příloha č. 1 Specifikace služeb (SLA)

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max.doba zásahu
vysoká	do 4 hod.	8 hod.
střední	do 8 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu 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

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 smlouvy o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smlouvy 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. XIV., odst. 2.
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 objednatelha, tj. oprávněné osoby ESS.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.