

# Smlouva o dílo SW pro vedení a publikaci Pasportů

Označení Zhotovitele: SOD/Pasporty/Prostějov  
Označení Objednatele:

## I. Smluvní strany

### 1. Objednatel

Název: **Statutární město Prostějov**  
Sídlo: náměstí T. G. Masaryka 130/14  
796 01 Prostějov

Zástupce: **Mgr. František Jura**  
primátor

IČ: 00288659  
DIČ: CZ00288659

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
Číslo účtu: 27-1505517309/0800

(dále jen „Objednatel“)

### 2. Zhotovitel

Název: **GEOVAP, spol. s r. o.**  
Sídlo: Čechovo nábřeží 1790  
530 03 Pardubice

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

IČ: 15049248  
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
Číslo účtu: 50006936/0800

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. Předmětem plnění Zhotovitele dle této Smlouvy je dodávka a implementace SW pro vedení a publikaci Pasportů pro požadované vrstvy – komunikace a dopravní značení.
2. Dodávka licence a implementace Produktů :
  - datový model Pasport komunikací
  - datový model Pasport dopravního značení
  - WebPasport – licence
  - grafický HTML klient – licence
  - implementace
3. Objednatel se v rámci Smlouvy zavazuje vyvinout stanovenou součinnost k plnění předmětu Smlouvy.
4. Objednatel se dále zavazuje za řádné plnění předmětu této Smlouvy zaplatit Zhotoviteli dohodnutou cenu v dohodnutých termínech.
5. 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 dodaných Produktů.
6. Zajištění součinností třetích stran včetně pokrytí všech s tím souvisejících nákladů zajišťuje Objednatel, není-li v konkrétních případech smluvně dohodnuto jinak.

## IV. Místo a termín dodání

Místem plnění je sídlo a všechna pracoviště Objednatele. Termín plnění je do dvou měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy.

## V. Cena a platební podmínky

1. Celková cena za poskytované plnění dle této Smlouvy je stanovena dohodou mezi Objednatelem a Zhotovitelem a činí **300.000,- Kč bez DPH, tj. 363.000,- Kč s DPH.**

2. Dílčí struktura ceny za poskytované plnění:

Dodávka a implementace SW pro vedení a publikaci Pasportů

| Položka                                 | Cena bez DPH (Kč) | DPH 21% (Kč)     | Cena s DPH (Kč)   |
|-----------------------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| datový model Pasport komunikací         | 50 000,00         | 10 500,00        | 60 500,00         |
| datový model Pasport dopravního značení | 50 000,00         | 10 500,00        | 60 500,00         |
| WebPasport – licence                    | 95 000,00         | 19 950,00        | 114 950,00        |
| grafický HTML klient - licence          | 95 000,00         | 19 950,00        | 114 950,00        |
| implementace                            | 10 000,00         | 2 100,00         | 12 100,00         |
| <b>Celkem se slevou</b>                 | <b>300 000,00</b> | <b>63 000,00</b> | <b>363 000,00</b> |

3. Ceny jsou sjednány dohodou smluvních stran a jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné.

4. 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%.
5. Úhrada za plnění bude provedena v CZK. Cena je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Zhotovitelem nejpozději do 14 kalendářních dnů po dodání a protokolárním převzetí celého předmětu plnění bez vad a nedodělků v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktury se sjednává v délce 14 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
6. 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.

## **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 s Zhotovitelem k zajištění plnění této Smlouvy na pracovišti Objednatele vhodné podmínky, zejména:
  - 3.1. 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.
  - 3.2. Zajistí součinnost pověřených pracovníků Objednatele nezbytnou pro plnění díla
  - 3.3. Poskytne v elektronické podobě aktuální data v dohodnutém tvaru a termínech pro naplnění Produktů (číselníky a ostatní data, která Objednatel požaduje nainportovat do GIS Prostějov v rámci plnění předmětu díla).
  - 3.4. 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.
  - 3.5. 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.
  - 3.6. Předloží k nahlédnutí normy, vnitřní předpisy a směrnice zadavatele, které je třeba při provádění díla dodržovat.
  - 3.7. Bezplatně poskytne pro všechna školení zajišťovaná Zhotovitelem učebnu nebo zasedací místnost včetně vybavení
4. Zhotovitel je povinen:
  - 4.1. Postupovat při plnění předmětu této Smlouvy s odbornou pečlivostí a starostlivostí. Zavazuje se dodržovat všeobecně závazné zákonné předpisy, technické normy a podmínky této Smlouvy.

## VII. 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.

## VIII. Licenční ujednání

1. Zhotovitel na základě této Smlouvy uděluje Objednateli oprávnění k výkonu práva užívat licenci Produktů 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) a ustanovením zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
3. Objednatel je oprávněn na základě této Smlouvy užívat licenci Produktů na neomezeném počtu klientských instalací 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 Zhotoviteli nárok na odpovídající náhradu škody.

## IX. 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 Produktů. Záruka se vztahuje na vady resp. nedodělky Produktů, které se u nich 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 Produktů 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 uvedený 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 VI., odst. 3.5.

7. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
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, 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.

## **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., občanského zákoníku, 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**

Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:

- a) V případě, že Zhotovitel je v prodlení s dohodnutým termínem předmětu plnění dle článku III. nebo odstraněním vady předmětu plnění po dobu záruky, zavazuje se Zhotovitel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč včetně DPH za každý den prodlení.
- b) V případě prodlení Objednatele s placením byť části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. VI. odst. 5, zavazuje se Objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč včetně DPH 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 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) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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) 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 a plnění zákonných povinností.
4. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu Smlouvy Objednateli.
5. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele 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, nezpřístupní 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:

Mgr. Alexandra Klímková – vedoucí odboru správy a údržby majetku města (za majetek města)

Mgr. Jan Vejmělek – vedoucí odboru dopravy (za dopravu)

Ing. Jan Števko – vedoucí odboru informačních technologií (za IT)  
Richard Sedlák – správce informačních technologií (za IT)

Za Zhotovitele:

Martin Turek, tel.: 466 024 130, email: martin.turek@geovap.cz

Ing. Pavel Holub, tel.: 466 024 131, email: pavel.holub@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. Závěrečné podmínky**

1. Pro účely této Smlouvy se „písemnou formou“ rozumí přednostně zápis do HelpDesk, dále forma e-mailu, dopisu nebo faxu.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
4. 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.
5. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
6. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím účelu původního ustanovení.
7. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
8. Objednatel není oprávněn postupovat nároky vzniklé mu ze smluvního vztahu se Zhotovitelem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
9. Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
10. 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.
11. Tato Smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží Objednatel po dvou vyhotoveních a Zhotovitel po jednom vyhotovení.
12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
  - Příloha č. 1 – Specifikace služeb (SLA)

V Pardubicích  
Za Zhotovitele:

V Prostějově  
Za Objednatele:

Ing. Robert  
Matulík

Digitálně podepsal  
Ing. Robert Matulík  
Datum: 2022.12.13  
07:44:25 +01'00'

.....  
Ing. Robert Matulík  
jednatel společnosti

.....  
Mgr. František Jura  
primátor

## 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, zabráňující 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 8 hod.           | 12 hod.          |
| střední        | do 12 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. XV.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání Zhotoviteli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky Objednatele, tj. oprávněné osoby GIS.

Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.