

Smlouva o poskytování služeb technické podpory k APV Spisová služba

Označení poskytovatele: **STP/SSL2025/Neratovice**
Označení objednatele:

I. SMLUVNÍ STRANY

1. Objednatel

Město Neratovice

Se sídlem: Kojetická 1028, 277 11 Neratovice
Zastoupená: **Ing. Roman Kroužecký**, starosta
IČO: 00237108
DIČ: CZ00237108
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
(dále jen „Objednatel“)

a

2. Poskytovatel

GEOVAP, spol. s r.o.

Se sídlem: Čechovo nábřeží 1790, 530 03 Pardubice
Zastoupená: [REDACTED]
IČO: 15049248
DIČ: CZ15049248
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
zapsán do Obchodního rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové dne 26. 2. 1991 pod spisovou
značkou C 234.
(dále jen „Poskytovatel“)

(oba též „Smluvní strany“)

II. ZÁKLADNÍ POJMY

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Smlouva	Smlouva v platném znění.
APV	Aplikační programové vybavení CityWare včetně Spisové služby dodané Objednateli postupně na základě jednotlivých smluv o dílo a jejích dodatků ve struktuře modulů dle Přílohy č.1.
Hot-line	Telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 2.
HelpDesk	Softwarová aplikace Poskytovatele pro podporu, zajištění a dokumentování vzájemné komunikace Smluvních stran týkající se předmětu plnění Smlouvy. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 3.
Objednávka	Písemný dokument, kterým Objednatel závazně u Poskytovatele objednává plnění dle Smlouvy; za závazné objednání se považuje zaslání podepsané objednávky emailem kontaktní osobě nebo do datové schránky na adresu Poskytovatele.
TP	Technická podpora APV.

III. PREAMBULE

1. Poskytovatel dodal v průběhu trvání obchodního vztahu Objednateli základní aplikační programové vybavení Spisové služby a jejích součástí. Ke každé dodávce dalších modulů APV byla sepsána samostatná smlouva či samostatný dodatek o poskytování TP těchto modulů. Z důvodu zpřehlednění a racionalizace TP se Smluvní strany dohodly na ukončení platnosti všech stávajících smluv o poskytování TP a jejich dodatků k 30.04.2025 a jejich nahrazení k 01.05.2025 touto novou konsolidovanou Smlouvou o poskytování TP celého APV a jeho všech jeho součástí a modulů.

IV. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1. Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu provozu APV. Objednatel se zavazuje za poskytnutou technickou podporu APV Poskytovateli zaplatit cenu dle Smlouvy. Technická podpora zahrnuje Paušální technickou podporu APV a Technickou podporu na vyžádání.
2. Paušální technická podpora APV dle specifikace software uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy zahrnuje:
 - Zpracování a elektronická distribuce nových verzí APV (upgrade, update) vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky. Elektronická distribuce upraveného APV bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného APV provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
 - Zpracování a elektronická distribuce nových verzí APV (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware.
 - Poradenská telefonní služba hot-line pro vyškolené zaměstnance v pracovních dnech v pracovní době: 8.00 – 16.00 hodin.
 - Služba HelpDesk pro řízení veškeré vzájemné komunikace zástupců Smluvních stran.

Za elektronickou distribuci je považováno i emailové zaslání informace o zpřístupnění nové verze software a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení Objednatel z datového úložiště Poskytovatele.

3. Technická podpora na vyžádání zahrnuje práce spojené s údržbou, úpravami a rozvojem APV:
 - A. Podpora provozu, úpravy a konzultace:
 - instalace a konfigurace aplikačního SW,
 - transformace a migrace digitálních dat,
 - provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti SW,
 - odborné konzultace k problematice aplikačního SW.
 - B. Systémová infrastrukturní podpora:
 - systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost aplikačního SW,
 - provedení záchrany a obnovy dat SW (v případě výpadku systému, pokud záchranu a obnovu dat je možné provést),
 - systémové činnosti související s aplikačním SW,
 - jiné činnosti podpory provozu aplikačního SW dle požadavků Objednatel.
 - C. Školení uživatelů a administrátorů.
4. Paušální technická podpora uvedená v odst. 2. tohoto článku je poskytována Objednateli průběžně po dobu platnosti Smlouvy za předpokladu, že pro aktuální a všechna předchozí fakturační období byla Objednatel řádně uhrazena cena dle čl. V. odst. 1. Smlouvy.
5. V případě prací prováděných u Objednatel (tedy nikoliv vzdáleným přístupem) jsou sjednány 4 hodiny jako minimální počet vykázaných hodin práce a zároveň je zhotovitel oprávněn fakturovat cestovní náklady dle Přílohy č. 4.
6. APV dostupný v rámci paušální technické podpory si standardně instaluje Objednatel vlastními silami, případně s telefonickou asistencí Poskytovatel.
7. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených odst. 3. tohoto článku bude zahájeno na základě písemných požadavků Objednatel (poptávka). Poskytovatel je povinen do 72 hodin od zapsání požadavku Objednatel do HelpDesk zpracovat a Objednateli předat návrh způsobu realizace vyžádané technické podpory, časový harmonogram jejího provádění a cenu plnění nebo způsob jejího výpočtu. Není-li Poskytovatel z důvodu rozsáhlosti předloženého požadavku schopen dodržet výše uvedený termín, sjednají Smluvní strany náhradní reálný termín. Po projednání s Poskytovatelem vystaví Objednatel následně závaznou Objednávku. Objednatel není povinen poptávané plnění objednat.

8. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději k datu podpisu Smlouvy.

V. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Roční cena služby paušální technické podpory dle čl. IV. odst. 2. Smlouvy činí **140 613,00 Kč bez DPH**. Podrobná struktura této ceny dle jednotlivých modulů APV je uvedena v Příloze č. 1.
2. Služby paušální technické podpory dle čl. IV. odst. 2. Smlouvy bude Poskytovatel fakturovat Objednateli měsíčně ve výši 1/12 roční ceny sjednané dle čl. V., odst. 1.tj. **11 717,75 Kč bez DPH** se zdanitelným plněním k poslednímu dni kalendářního měsíce..
3. První faktura dle této smlouvy bude vystavena 31.05.2025 za období 01.05.2025-31.05.2025. Součástí první vystavené faktury bude dále položka za technickou podporu modulu Vazba SSL – AIS VITA za období 01.04.2025 – 30.04.2025.
4. V případě rozšíření APV o další produkty či licence bude cena služby paušální technické podpory odpovídajícím způsobem navýšena, o čemž bude sepsán dodatek Smlouvy.
5. Cena za služby technické podpory na vyžádání dle čl. IV. odst. 3. Smlouvy, požadované Objednatelům je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
6. Zhotovitel je oprávněn s účinností k 1. lednu kalendářního roku k úpravě cen této smlouvy dle výše průměrné roční míry inflace, vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášeného Českým statistickým úřadem pro předcházející kalendářní rok. Tato úprava cen bude vždy objednateli písemně oznámena.
7. Ceny uvedené ve Smlouvě bez DPH budou při fakturaci navýšeny o platnou sazbu DPH. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající ze Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a Poskytovatel 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 Smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21 %.
8. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena za služby dle čl. V. bude hrazena Objednatelům na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností 14 dnů. Přílohou daňového dokladu u prací prováděných dle Objednávky budou předávací protokoly nebo výkazy práce k fakturovaným pracím.
9. Veškeré daňové doklady musí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

VI. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

1. Objednávka technické podpory na vyžádání dle čl. IV. odst. 3. Smlouvy se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými zaměstnanci Smluvních stran majícími přístup do HelpDesk. Den předání prací uvedený v podepsaném předávacím protokolu Objednatelům je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
2. Objednatel je povinen plnění Poskytovatele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy Poskytovatele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskytovatele, pokud toto plnění Poskytovatele nebude odpovídat zadání dle Objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele budou uvedeny Objednatelům v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli. V případě drobných nedostatků v plnění Poskytovatele může Objednatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli.

VII. SMLUVNÍ SANKCE

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - v případě prodlení Objednatele s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,01 % z ceny uvedené na faktuře za každý započatý den prodlení,
 - v případě prodlení Poskytovatele se splněním závazků dle čl. IV. Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,01 % ze standardně fakturované měsíční ceny za každý započatý den prodlení.
2. Smluvní úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení povinné Smluvní straně.

VIII. OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Poskytovatel prohlašuje, že ve vztahu k Objednateli vystupuje jako subjekt, který je autorem či Poskytovatelem Software. Při poskytování činností dle Smlouvy nedochází k nakládání s osobními údaji, spravovanými Objednatel v Software a Poskytovatel není zpracovatelem osobních údajů spravovaných Objednatel.
2. Ve věci ochrany osobních údajů se Smluvní strany zavazují při plnění Smlouvy postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana dat fyzických osob – subjektů údajů – v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
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. 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.
5. Při poskytování služeb dle Smlouvy přijme Poskytovatel taková opatření, aby nepřišel do styku s osobními údaji, ve vztahu, k nimž je Objednatel správcem (dále též „citlivé informace“).
6. Objednatel může jednorázově dočasně povolit Poskytovateli písemně či elektronicky mailem přístup k citlivým informacím. V povolení Objednatel vymezí:
 - rozsah, účel a dobu zpřístupnění citlivých informací,
 - případná speciální bezpečnostní opatření,
 - případné další osoby, kterým dočasně povoluje přístup k citlivým informacím,
 - podmínky zhotovení případných kopií citlivých informací a podmínky dalšího nakládání s nimi po uplynutí doby jejich zpřístupnění.

V tomto případě se jedná o zpracování z pověření správce dle čl. 29 nařízení GDPR. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech citlivých informacích, se kterými přijde do styku v souvislosti s tímto plněním.

7. Poskytovatel se v souvislosti s plněním předmětu díla dle Smlouvy zavazuje:
 - k citlivým informacím přistupovat pouze pro účely plnění Smlouvy,
 - bez předchozího písemného nebo elektronického souhlasu Objednatele (např. mailem) nesdělovat nebo nepřístupňovat citlivé informace třetí straně,
 - nezhotovovat kopii citlivých informací s výjimkou případů popsanych v této smlouvě a jejich dodatcích,
 - zajistit, aby pracovníci Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, jako je vázán Poskytovatel Smlouvou, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací,
 - zajistit, aby pracovníci Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění Smlouvy, při styku nebo nakládání s citlivými informacemi nepořizovali kopie citlivých informací bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k

náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění citlivých informací, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

8. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

IX. OCHRANA AUTORSKÝCH PRÁV

1. Dojde-li při plnění této smlouvy k vytvoření díla, které bude mít povahu autorského díla ve smyslu autorského zákona č. 121/2000 Sb., řídí se poměry k takto nově vytvořenému dílu platnými předpisy. Vlastnické právo k takto vytvořenému autorskému dílu přechází na Objednatele okamžikem úplného zaplacení sjednané ceny díla dle Smlouvy.

X. VYŠŠÍ MOC

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění Smlouvy kteroukoliv Smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv Smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem událostí, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností. Touto událostí nejsou myšleny zpožděné dodávky obchodních partnerů Smluvních stran.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku Poskytovatel nebude schopen plnit závazky uvedené 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 existujících v okamžiku podpisu Smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XI. UKONČENÍ PLATNOSTI SMLUV A JEJICH DODATKŮ

1. Smluvní strany sjednávají, že k datu 30.04.2025 končí platnost následující smlouvy a jejich dodatků a Smlouva je k 01.05.2025 plně nahrazuje:
 - Smlouva o dílo na poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba STP/SSL/Neratovice ze dne 01.12.2009,
 - Dodatek č. 1 Smlouvy o dílo na poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba STP/SSL/Neratovice ze dne 23.01.2015,
 - Dodatek č. 2 Smlouvy o dílo na poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba STP/SSL/Neratovice ze dne 23.09.2016,
 - Dodatek č. 3 Smlouvy o dílo na poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba STP/SSL/Neratovice ze dne 13.12.2019,
 - Dodatek č. 4 Smlouvy o dílo na poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba STP/SSL/Neratovice ze dne 12.10.2022,
 - Dodatek č. 5 Smlouvy o dílo na poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba STP/SSL/Neratovice ze dne 24.03.2025,
2. Součástí nové konsolidované smlouvy bude i cena za dílčí opakující se plnění dle čl. III. odst. 2.2. písm. a) Smlouvy o dílo Spisová služba GEOVAP x Proxio Marbes, označení SOD/SPS x Proxio/Neratovice ze dne 31.03.2015 ve výši 50 000,00 Kč bez ročně. Na základě původní smlouvy se ukončuje fakturace za dílčí opakující se plnění k 30.04.2025 a od 01.05.2025 bude zahrnuto na fakturách za technickou podporu dle této konsolidované Smlouvy.

XII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

1. Smlouva je podepsána elektronicky. Smlouva nabývá platnosti datem z elektronického podpisu poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou za souhlasu obou Smluvních stran.

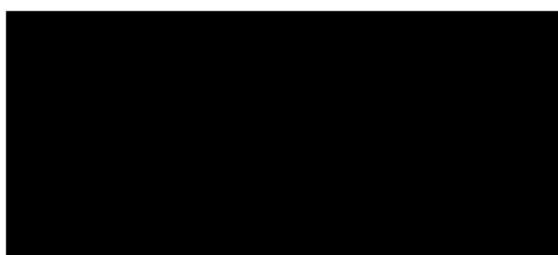
4. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
5. Objednatel i Poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce Smluvní strany.
7. 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.
8. Vztahy touto smlouvou blíže neupravené se řídí obecnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, příp. zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
9. 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 Smlouvy potvrzují svým podpisem.
10. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými dodatky po dohodě smluvních zástupců obou Smluvních stran.
11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace modulů APV a ceny roční paušální technické podpory k nim
 - Příloha č. 2: Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 3: Podmínky poskytování služby HelpDesk
 - Příloha č. 4: Ceník prací

V Pardubicích
Za Poskytovatele:



.....
jednatel

V Neratovicích
Za Objednatele:



Ing. Roman Kroužecký
starosta

Příloha č. 1 – Specifikace modulů APV a ceny roční paušální technické podpory k nim

Modul	Cena TP/ rok (Kč bez DPH)
Spisová služba	38 162,00
Elektronická podatelna	4 382,00
Vazba SSL – Proxio Marbes	50 000,00
Office2PDF	1 468,00
Vazba SSL – RŽP	4 998,00
Vazba SSL – GEMOS	5 878,00
SpS Service	4 201,00
Konverzní pošta	6 524,00
Vazba SSL – Portál občana	3 600,00
Vazba SSL – IDM	1 400,00
Vazba SSL – AIS VITA	20 000,00
Celkem za TP/ rok	140 613,00
Celkem za TP/ měsíc	11 717,75

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k APV:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití APV
 - konkrétní konzultace související s nastavením Aplikace (oprávnění, alternativy, styly)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi Objednatel a Poskytovatelem stanovení zaměstnanci Poskytovatele uvedení jako řešitelé jednotlivých subprojektů v HelpDesk.

Příloha 3 – 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 zaměstnanců Objednatele a zaměstnanců Poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv zaměstnanci GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný zaměstnanec Poskytovatele 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 zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací

požadavku a odpovědný zaměstnanec Poskytovatele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným zaměstnancům Smluvních stran.

3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Poskytovatel předá na vyžádání Objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné zaměstnance Objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Příloha č. 4 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21 %	Cena s DPH
A: Podpora provozu, úpravy a konzultace	1 250,00 Kč/hod.	262,50	1 512,50 Kč/hod.
B: Systémová infrastrukturní podpora	1 500,00 Kč/hod.	315,00	1815,00 Kč/hod.
C: Školení	individuální		
Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 14 Kč /km bez DPH, DPH 2,94 Kč a cena celkem včetně DPH 16,94 Kč.			