

Smlouva o dílo

Zadávání a řešení úkolů pro Technické služby

Označení zhotovitele: SOD/ÚTS/Liberec
Označení objednatele: 2018/2/031

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

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Obchodní firma : **Liberecká IS, a.s.**
Mrštíkova 3
461 71 Liberec III - Jeřáb

Zastoupený : **Ing. Jaroslav Bureš, MBA**
statutární ředitel

IČ : 25450131
DIČ : CZ254501 31

Bankovní spojení : ČSOB, a.s.
Číslo účtu : 267710810/0300

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429.

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

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

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

IČ : 15049248
DIČ : CZ15049248

Bankovní spojení : CITIBANK, a.s.
Číslo účtu : 2020870109/2600

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové

(dále jen „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“).

II. Úvodní ustanovení

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

III. Předmět plnění

Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je dodávka a implementace aplikace Zadávání a řešení úkolů pro Technické služby (dále jen „ÚTS“), jejíž specifikace je uvedena v Příloze č. 1 – Specifikace aplikace.

1. Struktura předmětu plnění:

1.1. Dodávka a implementace

- a) dodávka a převod práva užití ÚTS (neomezená licence na 1 server) na objednatele
- b) instalace
- c) školení správce v rozsahu: 1 den (max. 6 hod.) v sídle objednatele

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 ÚTS. 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 sídlo objednatele a všechna pracoviště objednatele v rámci MML. Termín plnění je do 30.11.2018.

V. Cena a platební podmínky

1. Ceny jsou sjednány dohodou smluvních stran a jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné. Smluvní strany nesjednaly žádné zálohové platby.
2. Celková cena za poskytované plnění dle této smlouvy je stanovena dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem a činí [REDACTED]

Díličí struktura ceny za poskytované plnění:

Položka	Cena bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	Cena s DPH (Kč)
Dodávka licence	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Implementace	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Celkem	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

3. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb paušální technické podpory dle čl. III.,

odst. 2. Smlouvy o komplexní podpoře provozu a užití typového aplikačního programového vybavení, jeho další obnově a rozvoji č. 2016/2/024 od měsíce následujícího po měsíci předání ÚTS do rutinního provozu.

4. Cena služby paušální technické podpory ÚTS dle čl. III., odst. 2. Smlouvy o komplexní podpoře provozu a užití typového aplikačního programového vybavení, jeho další obnově a rozvoji č. 2016/2/024 činí [REDACTED] ročně.
5. Zhotovitel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. III., odst. 2. Smlouvy o komplexní podpoře provozu a užití typového aplikačního programového vybavení, jeho další obnově a rozvoji č. 2016/2/024 čtvrtletně ve výši 1/4 částky sjednané dle odst. 4. tohoto článku, tj. [REDACTED] bez DPH, a to na konci každého 3. kalendářního měsíce příslušného čtvrtletí (perioda po sobě jdoucích kalendářních měsíců) se zdanitelným plněním k poslednímu dni tohoto období. První platba pro ÚTS bude provedena v poměrné části za kalendářní měsíce následující po měsíci předání ÚTS do rutinního provozu.
6. Předané dílo bude fakturováno najednou po jeho dokončení na základě akceptačního protokolu podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
7. Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu díla (dílcí cenu díla) po doručení daňových dokladů – faktur dle odst. 10. tohoto článku.
8. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21%.
9. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
10. 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.

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 ÚTS na 1 klientské instalaci v rámci pracovišť SML a jeho akciových a příspěvkových organizací či organizací vykonávajících pro SML správu či údržbu jeho majetku.
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 ÚTS 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. 1 této smlouvy.
5. Zhotovitel se zavazuje k odezvě na objednatelům reklamovanou závadu plnění prostřednictvím Smlouvy o komplexní podpoře provozu a užití agendového informačního systému Cityware, jeho další obnově a rozvoji pod označením objednatele 2016/2/024.
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 objednatelům 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. Služby technické podpory budou zhotovitelem poskytovány prostřednictvím Smlouvy o komplexní podpoře provozu a užití agendového informačního systému Cityware, jeho další obnově a rozvoji pod označením objednatele 2016/2/024. Poskytování služeb technické podpory bude zhotovitelem zahájeno po podpisu akceptačního protokolu oběma smluvními stranami a převzetím ÚTS objednatelům do rutinního provozu.
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 nezabavuje 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. 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, vzory, šablony, 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. 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 obsahu a plnění smlouvy:

Za zhotovitele: [REDACTED]

Za objednatele: [REDACTED]

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 zhotovitele:

Za objednatele:

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. 8., pouze formou písemných dodatků, které budou vstoupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
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. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí
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. Vztahy touto smlouvou blíže neupravené se analogicky řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 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 této smlouvy potvrzují svým podpisem.
10. 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 Specifikace aplikace

Příloha č. 2 Podmínky poskytování služby HelpDesk

V Pardubicích dne: 11.09.2018

V Liberci dne: 18.9.2018

Za zhotovitele:

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti

Ing. Jaroslav Bureš, MBA
statutární ředitel

Příloha č. 1 – Specifikace aplikace

- Vytvoření nového úkolu.
- Zakreslení polohy úkolu v mapovém klientovi.
- Při vytvoření úkolu zadání atributů – Název úkolu, popis úkolu, stav řešení, termín dokončení, datum vytvoření a přiřazení úkolu řešiteli, autor úkolu, fotografie.
- Další připojené dokumenty – k úkolu lze připojit další soubory(docx, pdf, jpg, png).
- Zobrazení úkolů dle kategorií podle stavů - nový, v řešení, schvalovaný, k fakturaci, uzavřený, zrušený.
- Tisková sestava – souhrn detailu úkolu včetně mapy s polohou úkolu.
- Řešitel úkolu může provést změnu stavu na Schvalovaný.
- Po prověření úkolu nastaví autor stav na k fakturaci.
- Autor může provést tisk nebo export úkolů z kategorie k fakturaci.
- Možno přidat další atributy, bude předmětem úvodní analýzy (najaté kilometry, hodiny, tuny vysbíraného odpadu apod.).
- Responzivní design webové aplikace – pořizování dat pomocí tabletu.
- Aplikace bude umožňovat další rozvoj – úpravy typu přidávání atributů, kategorie úkolu.

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby HelpDesk

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků Objednatele a pracovníků Zhotovitele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník Zhotovitele provede kategorizaci požadavku (hlášení) Objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník Objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník Zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům Smluvních stran uvedeným v čl. XIV., odst. 2. a 3. Smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Zhotovitel předá na vyžádání Objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky Objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„**A – Vysoká**“ znamená, že dílo není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně způsobit větší finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – Střední**“ znamená, že funkčnost díla je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz uživatele. Problém lze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**C – Nízká**“ znamená nezanedbatelné narušení funkcí díla nebo znepríjemnění práce uživatele s ÚTS. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – Vysoká“ ani „B – Střední“.