

# Smlouva o zajištění technické podpory č. 123/2018

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).

## I. Smluvní strany

- 1. Objednatel:** **Plzeňský kraj**  
*se sídlem:* Škroupova 18, 306 13 Plzeň  
*zastoupený:* Bc. Josefem Bernardem, hejtmanem  
*osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:* Ing. Eliška Pečenková, vedoucí odboru informatiky  
*osoba oprávněná jednat ve věcech technických:* oddělení GIS  
*k podpisu smlouvy oprávněn:* Ing. Eliška Pečenková, vedoucí odboru informatiky KUPK, na základě Podpisového a kompetenčního řádu PK a KUPK  
*IČ:* 70890366  
*DIČ:* CZ70890366  
*Bankovní spojení:*  
*Číslo účtu:*
- 2. Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**  
*se sídlem:* Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové  
zapsán v OR vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
*zastoupený:* Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti  
*osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:* Ing. Jiří Bradáč, jednatel  
*osoba oprávněná jednat ve věcech technických:* , vedoucí projektu  
*IČ:* 47451084  
*DIČ:* CZ47451084  
*Bankovní spojení:*  
*Číslo účtu:*

## II. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Seznam souvisejících poskytovaných služeb nad rámec technické podpory a jednotkové sazby dodavatele jsou uvedeny příloze č. 3 této smlouvy.
- 2.4. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

## III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to s účinností od 01.04..2019 do 31. 12. 2019.

## IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich doručení na [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz). Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

## V. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.

- 5.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

## **VI. Utajení**

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou nebo tvoří obsah této smlouvy a příloh, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství dodavatele.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
  - a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
- 6.7. Objednatel přijímá, že údaje o vstupní ceně jednotlivých produktů, údaje o ceně technické podpory jednotlivých produktů včetně výpočtu a údaje o kalkulaci cen, nikoliv však údaj o celkové ceně technické podpory, tvoří obchodní tajemství dodavatele.

## **VII. Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Objednatel se zavazuje zaslat tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství dodavatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění), pokud dodavatel na takové skutečnosti objednatele upozornil. Objednatel však tuto smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv nezašle, jestliže výše hodnoty jejího předmětu (celková cena) je 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty nebo nižší. Dodavatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě, které by jinak podléhaly znečitelnění, v registru smluv, popř. disponuje souhlasem třetích osob uvedených na své straně s uveřejněním jejich osobních údajů v registru smluv, které by jinak podléhaly znečitelnění. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byla zaslána dodavateli do datové schránky IDcmz7hm3/na e-mail:
- 7.2. Smlouva je uzavřena v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů a Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
- 7.3. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý jedno vyhotovení.

- 7.5. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem 01.04.2019 za předpokladu, že nejpozději k tomuto datu bude uzavřená smlouva uveřejněna v Registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude uveřejněna v informačním systému Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Splnění této zákonné povinnosti zajistí objednatel.
- 7.6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.7. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:  
Příloha č. 1 – výčet aplikací, na něž se vztahuje poskytování technické podpory a cena technické podpory  
Příloha č. 2 – Dohoda o úrovni služeb (SLA) a podmínky provádění technické podpory k aplikacím

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Praze dne 15.01.2019

V Plzni dne 21.01.2019

.....  
Ing. Jiří Bradáč, jednatel

.....  
Ing. Eliška Pečenková  
vedoucí odboru informatiky  
Krajského úřadu Plzeňského kraje

## Příloha č. 1 - Výčet aplikací a cena technické podpory

### Výčet aplikací a cena technické podpory (TP)

Produkt	Licence (rozsah)	Cena TP za 12 měsíců bez DPH	Cena TP za 12 měsíců včetně 21% DPH <sup>1)</sup>
Geoportál NÚAP	neomezená	90 000 Kč	108 900 Kč
Výdejní modul	neomezená	30 000 Kč	36 300 Kč
Datový model pro ÚAP/ÚPD	neomezená	- <sup>2)</sup>	-
Symbologie GIS pro ÚAP/ÚPD	neomezená	- <sup>2)</sup>	-

Poznámky:

- 1) Minimální započitatelné období je 1 kalendářní měsíc.
- 2) Technická podpora k souvisejícím komponentám bude poskytována na vyžádání objednatele, realizované služby a individuální úpravy budou kalkulovány dle skutečného rozsahu práce a hodinové sazby 1 250 Kč vč. DPH na základě odsouhlaseného výkazu prací.

### Platební kalendář pro období – rok 2019:

Datum fakturace	za provádění technické podpory v období předchozích 12 měsíců	částka bez DPH	částka včetně DPH
01. 06.	01. 04. - 30. 06.	30 000 Kč	36 300 Kč
01. 12.	01. 07. - 31. 12.	60 000 Kč	72 600 Kč

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## Příloha č. 2 - Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky

### 1 Předmět SLA

Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

### 2 Slovníček pojmů, typy aplikací

- a) Lhůty, časy
- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
  - pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin
- b) Typy aplikací
- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
  - Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.
- Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).
- c) Ostatní
- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případně další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
  - požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

### 3 Katalog služeb

3.1 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka update a upgrade aplikací vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Implementace jednotlivých update či upgrade na provozní server Objednatele se předpokládá vzdálenou správou a může být v závislosti na rozsahu zpoplatněna.	Údržba předmětných aplikací v neaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na update či upgrade softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

3.2 Další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb (tzv. rozšířená podpora) vyplývající např. s individuálních požadavků Objednatele budou prováděny na základě samostatných objednávek nebo smluvních ujednání.

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Specifické úpravy nebo rozšíření dodaného software	Drobné úpravy funkčnosti, či vzhledu programového vybavení a přizpůsobování individuálním požadavkům uživatelů.	Drobná údržba souladu programového vybavení s potřebami uživatelů.
Systémové práce	Instalace a konfigurace provozních technologií nebo komponent systému včetně technologií třetích stran (např. sw Esri).	Aktualizace nebo optimalizace provozních technologií.

Integrace	Úpravy komunikačního rozhraní programového vybavení v požadovaném rozsahu.	Optimalizace sdílení dat mezi aplikacemi různých dodavatelů.
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení.	Předcházení výskytu incidentů.
Konzultace, analýzy	Poskytování odborných konzultací nebo analytických služeb uživatelům systému v požadovaném rozsahu na vyžádání Objednatele.	Zajištění řešení konkrétních situací vzniklých při používání dodaného programového vybavení.
Školení	Individuální nebo hromadná školení pracovníků Objednatele v požadovaném rozsahu.	Zajištění znalosti ovládání a správného použití dodaného programového vybavení.

#### 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu max. do 2 pracovních dní od zahájení prací
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu max. do 5 pracovních dní od zahájení prací
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatel zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatel apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatel, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatel, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatel, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatel prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdříve do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

#### 5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č.: , kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. 8 této dohody
- faxem na č. k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
- e-mailem na adresu
- písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

- datum a čas nahlášení požadavku
- popis požadavku
- stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatel. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navrženou kategorii incidentu pro incidenty nahlášené objednatel.
- požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatel/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
- jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku

5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
- Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

5.3. Potvrzení přijetí požadavku.

Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatel.

#### 5.4. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatel závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. 4).

#### 5.5. Řešení požadavku.

Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

#### 5.6. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatel.

#### 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.

Existuje-li testovací prostředí na straně objednatel, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
- je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.

#### 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

#### 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## 6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o zajištění technické podpory č. 123/2018.

6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

## 7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. 8 této dohody.

7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.

7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele – viz také čl. 5.

7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

## 8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				
1. Zástupce primární oprávněné osoby				
2. Zástupce primární oprávněné osoby				

## 9 Práva a povinnosti objednatel

9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavatel veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavatelí potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavatelí vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Objednatel zajistí Dodavatelí pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

9.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## 10 Práva a povinnosti dodavatele

10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato

technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.

10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Praze dne 15.01.2019

V Plzni dne 21.01.2019

.....  
Ing. Jiří Bradáč, jednatel

.....  
Ing. Eliška Pečenková  
vedoucí odboru informatiky  
Krajského úřadu Plzeňského kraje



**Příloha č. 3 - Jednotkové sazby služeb dodavatele**

<b>služba, činnost</b>	<b>jednotková sazba bez DPH</b>
Datové práce	1 000 Kč/hod
Programátorské práce	1 000 Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace, řízení projektu	1 250 Kč/hod
Systemové práce	1 250 Kč/hod

Daň z přidané hodnoty (DPH) bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.