



# Dohoda o spolupráci


## mezi odborem infromatických aplikací MHMP a Institutem plánování a rozvoje hlavního města Prahy


ke dni .....

Číslo: DOH/31/04/000009/2019

Odbor infromatických aplikací  
Magistrátu hlavního města Prahy

Institut plánování a rozvoje  
hlavního města Prahy

  
Ing. David Vorlíček, pověřený řízením  
odboru infromatických aplikací MHMP

  
Mgr. Ondřej Boháč,  
ředitel Institutu plánování a  
rozvoje hl. m. Prahy



## **PRAVIDLA SPOLUPRÁCE ODBORU IAP MHMP A IPR PRAHA**

Tato dohoda upravuje zásady spolupráce mezi odborem inforatických aplikací Magistrátu hlavního města Prahy a Institutem plánování a rozvoje hlavního města Prahy, příspěvkové organizace při provozování a rozvoji Geografického informačního systému hlavního města Prahy.

Na základě této dohody hodlá odbor inforatických aplikací MHMP v rámci Geografického informačního systému hl. m. Prahy zajistit podporu a rozvoj webových mapových aplikací, webových služeb vytvořených v aplikaci ArcGIS Enterprise, aktualizaci datových sad a správu provozu produktů ArcGIS Enterprise.

### **Odbor inforatických aplikací MHMP (dále jen „IAP“)**

- koordinuje rozvoj informatiky hlavního města Prahy ve spolupráci s dalšími subjekty veřejné správy a podílí se na zpracovávání datových toků v rámci působnosti hlavního města Prahy; zajišťuje úkoly vyplývající pro hlavní město Prahu ze zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- zajišťuje v rámci Magistrátu hl. m. Prahy analýzu požadavků uživatelů na automatizovanou podporu jimi vykonávaných agend nebo specializované požadavky na zpracovávání dat;
- zodpovídá za funkčnost informačního systému Magistrátu hl. m. Prahy, instaluje, konfiguruje a zajišťuje provoz základních softwarových a hardwarových prostředků, zajišťuje technologické vybavení Magistrátu hl. m. Prahy a hlavního města Prahy v oblasti informačních a telekomunikačních technologií.

### **Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy (dále jen „IPR Praha“)**

- je organizací zřízenou městem;
- je koncepčním pracovištěm hlavního města Prahy v oblasti územního plánu a rozvoje, infrastruktury města, veřejného prostoru a infrastruktury prostorových informací;
- zajišťuje infrastrukturu pro prostorová data hlavního města Prahy, geodata a základní mapové dílo hlavního města Prahy, včetně informačních technologií a datového obsahu, koncepce a správy dat Centrálního datového skladu Geografického informačního systému hlavního města Prahy; zajišťuje, vyvíjí a integruje systémy pro využívání a prezentaci prostorových dat hlavního města Prahy;
- vykonává další činnosti v souladu se zřizovací listinou.

## Část I – ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

### 1.1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

1.1.1 **Geografickým informačním systémem hl. m. Prahy** (dále jen „IS“) se rozumí tyto oblasti:

- a) webové mapové aplikace vytvořené IPRem Praha pro potřeby hlavního města Prahy a provozované v prostředí HMP (dále jen „**aplikace**“),
- b) webové mapové aplikace ArcGIS Enterprise vytvořené IPRem Praha pro potřeby hlavního města Prahy a provozované v prostředí HMP (dále jen „**aplikace ArcGIS Enterprise**“),
- c) webové služby vytvořené IPRem Praha pro potřeby hlavního města Prahy v aplikaci ArcGIS Enterprise provozované v prostředí HMP (dále jen „**webové služby**“),
- d) datové sady uložené v Centrálním datovém skladu Geografického informačního systému hl. m. Prahy v prostředí HMP (dále jen „**prostorová data**“),
- e) http (webové) servery využívané pro potřeby publikace aplikací a www služeb vytvořené IPRem Praha pro potřeby INFu a provozované v prostředí HMP (dále jen „**webové servery**“).

1.1.2 **Prostředím HMP** se rozumí:

- a) prostředí pro provoz veřejných aplikací a služeb dostupných v rámci sítě Internet,
- b) prostředí pro provoz neveřejných aplikací a služeb dostupných v rámci sítě MEPNET (MHMP).

1.1.3 **Updatem** se rozumí aktualizace aplikace formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé) včetně veškerých dokumentací, které zahrnují

- a) dokumentace obsahující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení,
- b) uživatelské a školící dokumentace, pokud takové v rámci nové verze vznikly,
- c) administrátorské a technické dokumentace obsahující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent aplikace.

1.1.4 **Upgradem** se rozumí vylepšení dosavadních aplikací na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškerých dokumentací, které zahrnují

- a) dokumentace obsahující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci,
- b) uživatelské a školící dokumentace, pokud takové v rámci nové verze vznikly,
- c) administrátorské a technické dokumentace obsahující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent aplikace.

1.1.5 **Aktualizací mapové služby** se rozumí změna struktury mapové služby, změna formátu mapové služby nebo změna datové struktury použitých datových sad v mapové službě.

1.1.6 **Rozvojem mapové služby** se rozumí vytvoření nové mapové služby.

1.1.7 **HelpDeskem a Hotline** se rozumí komunikační centra, prostřednictvím nichž žádá INF služby od IPRu Praha, zejména jsou skrze ně přijímány dotazy, hlášeny závady či nové

požadavky ze strany INFu týkající se provozu a rozvoje IS a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto dohodou.

- 1.1.8 **Požadavkem** se v souvislosti s HelpDeskem a HotLine rozumí žádost odboru IAP na poskytnutí služeb podpory a rozvoje IS dle této dohody zapsaná do HelpDesku nebo prostřednictvím služby Hotline.
- 1.1.9 **Vadou** se v souvislosti s HelpDeskem a HotLine rozumí stav, kdy funkčnost IS není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k IS nebo neodpovídá stavu při akceptaci IPRem Praha provedených změn IS, a to za podmínek, že IS je využíván v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti MHMP.
- 1.1.10 **Rozvojovým požadavkem** se v souvislosti s HelpDeskem a HotLine rozumí žádost odboru IAP související s rozvojem IS spočívající v úpravách IS či definování nových potřeb na IS.
- 1.1.11 **Reakcí** se v souvislosti s HelpDeskem a HotLine rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému HelpDesku, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém HelpDesk, písemně nebo e-mailem na adresu odpovědné osoby INFu.
- 1.1.12 **Pracovním dnem** se rozumí dny od pondělí do pátku. Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.1.13 **Pracovní dobou** se rozumí doba od 8.00 do 17.00 hodin v pracovní dny.
- 1.1.14 **Člověkodnem** se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem IPRu Praha za dobu jednoho dne.

## 1.2 PŘEDMĚT

- 1.2.1 Předmětem dohody je spolupráce IAP a IPR Praha při zajištění podpory a rozvoje IS (dále jen „rozvoj IS“).
- 1.2.2 V rámci spolupráce zajistí IPR Praha následující služby:
- 1.2.2.1. Služby údržby IS (tzv. maintenance):
- a) poskytování nových verzí aplikací a opravných patchů,
  - b) poskytování dokumentace k novým verzím aplikací,
  - c) instalace webových produktů ArcGIS Enterprise, instalace nových verzí a opravných patchů,
  - d) aktualizace, synchronizace a rozvoj mapových služeb,
  - e) aktualizace, synchronizace a rozvoj prostorových dat.
- 1.2.2.2. Služby základní podpory IS:
- a) poskytování služby HelpDesku jako základní servisní technické podpory IS při odstraňování vad a nahlašování rozvojových požadavků včetně služby HotLine,
  - b) poskytování pravidelné profylaxe IS včetně indikace a předcházení možných problémů při užívání IS,
  - c) pravidelný monitoring IS ve vztahu k jeho funkčnosti včetně indikace a předcházení možných problémů při užívání aplikací.



### 1.2.2.3. Služby rozšířené podpory IS:

- a) školení,
- b) konzultační podpora,
- c) součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran,
- d) údržba dokumentace k IS dle metodiky tvorby dokumentace odboru IAP,
- e) úpravy a rozvoj IS v oblasti aplikací, webových produktů ArcGIS Enterprise,
- f) součinnost při migraci IS do nového datového centra,
- g) spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování IS hl. m. Prahy.

1.2.3 Součástí služeb je povinnost IPRu Praha udržovat produkční i testovací prostředí IS a udržovat vazby IS na okolní systémy určené odborem IAP.

1.2.4 Seznam všech webových produktů ArcGIS Enterprise ke dni podpisu dohody je uveden v **Příloze č. 1** této dohody.

1.2.5 Seznam všech datových sad, mapových služeb a aplikací je veden a spravován v prostředí Esri Geoportal Server. Seznam je průběžně aktualizován. K prohlížení a vyhledávání slouží webová aplikace Evidence datových sad, mapových služeb a aplikací na adrese [http://app.iprpraha.cz/apl/app/metadata\\_viewer/](http://app.iprpraha.cz/apl/app/metadata_viewer/).

## Část II – VYMEZENÍ PRÁV A POVINNOSTÍ

### 2.1 PRÁVA A POVINNOSTI IAP

2.1.1 IAP se zavazuje poskytovat IPR Praha veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podpory IS. IAP je povinen informovat IPR Praha o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění služeb rozvoje IS.

2.1.2 IAP se zavazuje umožnit zaměstnancům IPR Praha zajišťujícím služby podpory IS vstup do míst plnění podle této dohody. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá IAP.

2.1.3 Pokud IAP neposkytne součinnost dle tohoto článku 2.1, má IPR Praha právo požadovat na IAP posunutí stanovených termínů o čas, po který IPR Praha nemohl pracovat na plnění služeb rozvoje IS.

2.1.4 IAP se zavazuje, že bude zajišťovat potřebné prostředí pro provoz IS a zajistí k tomu potřebné licence softwaru.

2.1.5 IAP se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu IPRu Praha k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování služeb IS.

### 2.2 PRÁVA A POVINNOSTI IPR PRAHA

2.2.1 IPR Praha se zavazuje spolupracovat s IAP a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb rozvoje IS. IPR Praha je povinen písemně informovat IAP o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění služeb rozvoje IS.

2.2.2 IPR Praha je povinen poskytovat služby rozvoje IS řádně a v termínech stanovených v jednotlivých částech této dohody. IPR Praha je povinen postupovat při poskytování služeb rozvoje IS s náležitou odbornou péčí a podle pokynů IAP. Při plnění služeb rozvoje IS je IPR Praha povinen upozorňovat IAP na nevhodnost jeho pokynů, které by

mohly mít za následek újmu na právech IAP nebo vznik škody. Pokud IAP i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá IPR Praha za případnou škodu tím vzniklou.

- 2.2.3 IPR Praha se zavazuje, že jeho zaměstnanci (a jiné osoby), kteří budou poskytovat služby rozvoje IS, budou dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů IAP a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců IAP.
- 2.2.4 Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná IAP IPRem Praha na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím IAP. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti IAP je IPR Praha povinen tato data a jejich nosiče IAP předat. O předání bude IPRem Praha vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy zástupci IAP a IPRu Praha.
- 2.2.5 IPR Praha není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče, které mu předal odbor IAP dle této dohody, pro jiné účely než je poskytování služeb podpory a rozvoje IS. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti IAP, je IPR Praha povinen vrátit IAP veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté IAP IPRu Praha ke splnění jeho závazků podle této dohody. Předání bude IPRem Praha potvrzeno vystavením předávacího protokolu podepsaného zástupcem IPRu Praha.
- 2.2.6 V případě, že pro řádné fungování IS je nutná součinnost třetích osob, je IPR Praha povinen takovou součinnost pro IAP smluvně zajistit.
- 2.2.7 IPR Praha je povinen průběžně aktualizovat zdrojové kódy v případě změny IS a po každé provedené aktualizaci poskytovat tyto zdrojové kódy IAP včetně dokumentace provedených změn.

## **2.3 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ**

- 2.3.1 IPR Praha vede soupis všech poskytnutých služeb podpory IS, hlášených vad a evidovaných rozvojových požadavků a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Soupis musí obsahovat výčet veškerých vad a rozvojových požadavků nahlášených a řešených při poskytování služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.
- 2.3.2 O službách dle článku 1.2.2 této dohody ke konci každého měsíce vyhotoví IPR Praha výkaz poskytnutých služeb dle Přílohy č. 2 této dohody.
- 2.3.3 Výkazy poskytnutých služeb podpory IS bude IPR Praha předkládat k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě IAP vždy nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány. Oprávněná osoba IAP je povinna do pěti pracovních dnů od doručení příslušného výkazu poskytnutých služeb podpory IS tento výkaz potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky.
- 2.3.4 Součástí výkazů budou případně i zápisy z jednání o dořešení sporných vad či rozvojových požadavků.

## **Část III - KOMPETENCE A KONTAKTNÍ ÚDAJE**

### **3.1 OPRÁVNĚNÉ OSOBY**

- 3.1.1 Komunikace mezi IAP a IPR Praha bude probíhat zejména prostřednictvím oprávněných osob uvedených v článcích 3.1.2 a 3.1.3, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců IAP a IPR Praha.
- 3.1.2 Oprávněné osoby IAP

- a) Oprávněnou osobou IAP je ve věcech smluvních:
- Ing. David Vorlíček, pověřený řízením odboru informatických aplikací MHMP, david.vorlicek@praha.eu, tel. 236 002 111.
- b) Oprávněnými osobami IAP jsou ve věcech technických:
- Ing. Libor Čech, INF MHMP, vedoucí oddělení správy a provozu aplikací odboru informatických aplikací MHMP, [REDACTED]
  - Ing. Nora Lebrová, INF MHMP, oddělení správy a provozu aplikací odboru informatických aplikací MHMP, [REDACTED]
  - Ing. Milan Kasan, oddělení správy a provozu aplikací odboru informatických aplikací MHMP, [REDACTED]
- c) Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v článku 3.1.2 bodě b) této dohody další osoby písemně určené odborem IAP. Seznam těchto osob IAP předá IPRu Praha bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování služeb, seznam je IAP oprávněn aktualizovat prostřednictvím písemného oznámení IPRu Praha. Změny seznamu jsou vůči IPRu Praha účinné od okamžiku doručení písemného oznámení IPRu Praha.

### 3.1.3 Oprávněné osoby IPRu Praha

- a) Oprávněnou osobou IPRu Praha je ve věcech smluvních:
- Mgr. Ondřej Boháč, ředitel Institutu plánování a rozvoje hl. m. Prahy, [REDACTED]
- b) Oprávněnými osobami IPRu Praha jsou ve věcech technických:
- Mgr. Bohdan Baron, IPR/SPI, vedoucí kanceláře prostorových dat, [REDACTED]
  - Ing. Marián Kolpák, IPR/SPI, kancelář prostorových dat, [REDACTED]
  - Ing. Filip Drda, IPR/SPI, kancelář vývoje aplikací, [REDACTED]
  - Vít Mikula, IPR/PROV, kancelář ICT, [REDACTED]

## Část IV - PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

### 4.1 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.1 PÍSMENE A) TÉTO DOHODY

- 4.1.1 IPR Praha v rámci nových verzí upravených aplikací a opravných patchů zajišťuje pro IAP následující činnosti:
- a) poskytování aktualizací a nových verzí aplikací včetně dokumentací k těmto aktualizacím a novým verzím,
  - b) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod aplikací.

4.1.2 IPR Praha oznámí e-mailem oprávněné osobě IAP uvedené v článku 3.1.2 této dohody uvolnění každého updatu i upgradu a důvod, proč k updatu či upgradu dochází, a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne vydání updatu či upgradu.

4.1.3 IPR Praha předá IAP update i upgrade na vhodném nosiči (CD, DVD) či prostřednictvím sdíleného elektronického úložiště. Součástí předání bude veškerá dokumentace k updatu i upgradu. IPR Praha za součinnosti IAP provede implementaci updatu či upgradu nejdříve do testovacího prostředí aplikace udržovaného IPRem Praha. Následně IAP otestuje implementovaný upgrade či update a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje upgrade či update IPR Praha za součinnosti IAP do produkčního prostředí.

#### **4.2 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.1 PÍSMENE B) TÉTO DOHODY**

4.2.1 IPR Praha předá IAP na jeho žádost aktuální dokumentaci nových verzí IS, zahrnující uživatelskou, administrátorskou a technickou dokumentaci v elektronické podobě ve formátu PDF, a to ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení žádosti IPRu Praha, nebude-li dohodnuta lhůta kratší.

#### **4.3 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.1 PÍSMENE C) TÉTO DOHODY**

4.3.1 IAP zajistí IPR Praha přístup k aktuálním verzím webového IS software.

4.3.2 IPR Praha v rámci instalace nových verzí webového IS zajišťuje pro IAP následující činnosti:

- a) instalaci nových verzí webového IS,
- b) instalaci opravných patchů nutných pro bezchybný chod webového IS.

4.3.3 IPR Praha průběžně sleduje uvolňování updatu a upgradu a navrhuje IAP implementaci updatu či upgradu. IAP oznámí e-mailem oprávněné osobě IPR Praha uvedené v článku 3.1.3 této dohody souhlas s instalací updatu či upgradu.

4.3.4 IPR Praha za součinnosti IAP provede implementaci updatu či upgradu nejdříve do testovacího prostředí HMP. Následně IAP implementovaný upgrade či update otestuje a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje upgrade či update IPR Praha za součinnosti IAP do produkčního prostředí HMP.

#### **4.4 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.1 PÍSMENE D) TÉTO DOHODY**

4.4.1 IPR Praha zajistí průběžnou správu, aktualizaci, údržbu a rozvoj mapových služeb ve všech prostředích HMP, včetně testovacího prostředí. O všech mapových službách vede metadata.

4.4.2 IPR Praha aktualizuje a rozvíjí mapové služby s dopadem do webových mapových aplikací a agendových systémů třetích stran na základě písemných pokynů IAP.

4.4.3 IAP oznámí e-mailem oprávněné osobě IPRu Praha uvedené v článku 3.1.3 této dohody požadavek na aktualizaci či rozvoj. IPR Praha provede implementaci aktualizace či rozvoje mapové služby nejdříve do testovacího prostředí HMP. IAP implementovanou aktualizaci či rozvoj mapové služby otestuje a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje IPR Praha aktualizaci či rozvoj do produkčního prostředí HMP.



#### **4.5 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.1 PÍSMENE E) TÉTO DOHODY**

4.5.1 IPR Praha zajistí průběžnou správu, aktualizaci, údržbu a rozvoj prostorových dat ve všech prostředích HMP, včetně testovacího prostředí. O všech prostorových datech vede metadata.

4.5.2 IPR Praha není povinen IAP informovat o změnách v datových sadách.

#### **4.6 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.2 PÍSMENE A) TÉTO DOHODY – SLUŽBY HELPDESKU A HOTLINE**

4.6.1 Komunikace oprávněných osob IAP a IPR Praha je realizována pomocí HelpDesku a Hotline, s garantovanou reakcí ze strany IPR Praha.

4.6.2 Komunikace prostřednictvím HelpDesku a v jeho rámci HotLine je realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému HelpDesk IPR Praha.

4.6.3 Přístup k HelpDesku a k HotLine bude zřízen neprodleně po podpisu této dohody spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v člancích 3.1.2 a 3.1.3 této dohody. V rámci HelpDesku bude nastaven proces přijetí, vyřizování a ukončení požadavku, včetně akceptace vyřešení požadavku IAP.

4.6.4 Kontaktní údaje HelpDesku a HotLine

- www stránky: [REDACTED]
- telefonní číslo: [REDACTED] (v případě potřeby se pro telefonické komunikace použijí i telefonní čísla oprávněných osob IPRu Praha uvedených v článku 3.1.3 této dohody),
- [REDACTED]

4.6.5 Dostupnost služby HelpDesku a HotLine

4.6.5.1 IPR Praha je povinen reagovat na požadavky IAP pouze v pracovní dny v pracovní době od 8.00 do 17.00 hodin.

4.6.5.2 Komunikační centrum HelpDesk a HotLine je pro IAP telefonicky dostupné v pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

4.6.6 Reakce IPR Praha

4.6.6.1 IPR Praha je povinen potvrdit přijetí požadavku IAP ve lhůtě stanovené v článku 4.6.9 této dohody. V případě vady IS je součástí přijetí požadavku ze strany IPR Praha předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost IAP. Vyhodnotí-li IPR Praha situaci tak, že se nejedná o vadu podle této dohody a není-li v této dohodě stanoveno jinak, je IAP povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v článku 4.6.9 této dohody pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší pracovní doba IPRu Praha po obdržení požadavku IAP.

4.6.7 Zásady komunikace na HelpDesk a HotLine

4.6.7.1 Za IAP je oprávněna požadavek na poskytnutí služby ohlásit oprávněná osoba dle článku 3.1.2 této dohody zápisem na www stránky (webové rozhraní systému HelpDesk IPR Praha) uvedené v článku 4.6.4 této dohody.

4.6.7.1.1 V případě, že nejde použít způsob dle článku 4.6.7.1 této dohody, pak IAP ohlásí požadavek na poskytnutí služby

- a) e-mailem na formulář HotLine na adresu uvedenou v článku 4.6.4 této dohody nebo
- b) telefonicky na linku uvedenou v článku 4.6.4 této dohody.

4.6.7.1.2 V případě, že k ohlášení požadavku dojde jiným způsobem než s pomocí www stránek HelpDesk, je IAP (nebo IPR Praha, dohodnou-li se tak) povinen učinit zápis na HelpDesk neprodleně, jakmile je to možné.

4.6.7.2 V případě, že IAP ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HelpDesku, nebude na něj IPR Praha brát zřetel.

4.6.7.3 Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v článku 3.1.2 této dohody, je IPR Praha povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu IAP dle článku 3.1.2 této dohody s žádostí o potvrzení požadavku. IPR Praha je povinen reagovat na všechny oprávněnou osobou IAP vznesené a potvrzené požadavky podle této dohody. Součástí přijetí požadavku ze strany IPR Praha je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této dohody nejedná, a stanovení požadavků na součinnost IAP.

4.6.7.4 IPR Praha je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu IS dle této dohody. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této dohody je povinen odůvodnit do systému HelpDesk.

#### 4.6.8 Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

4.6.8.1 IPR Praha je povinen odstraňovat v termínech uvedených níže vady IS a řešit požadavky IAP.

4.6.8.2 IPR Praha není povinen odstraňovat vady v případech, kdy byly vady IS způsobeny:

- a) chybami hardwaru (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
- b) nevhodným nebo neautorizovaným používáním IS v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany IPR Praha předána IAP;
- c) neodborným zásahem IAP do instalace či nastavení parametrů IS včetně chybného konfigurování přístupových práv ze strany IAP;
- d) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany IAP;
- e) naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v IS, ze strany IAP.

#### 4.6.8.3 Kategorie vad

Pro účely této dohody jsou vady kategorizovány takto:

- a) Vady kategorie A: Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce IS nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.
- b) Vady kategorie B: Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

- c) Vady kategorie C: IS vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost IS (nebo jeho dílčí části) je zachována.

4.6.8.4 IAP oznámí (ohlásí) vadu či rozvojový požadavek IPR Praha prostřednictvím zápisu do HelpDesku nebo prostřednictvím služby HotLine s označením kategorie vady. Jestliže IAP neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

4.6.8.5 IPR Praha reaguje na oznámení vady či rozvojového požadavku na HotLine nebo zápisem do HelpDesku potvrzením přijetí oznámení o vadě či rozvojovém požadavku včetně klasifikace vady či typu rozvojového požadavku prostřednictvím HelpDesku. IPR Praha poskytne informace IAP, zda se jedná či nejedná o vadu či rozvojový požadavek dle této dohody, jakým způsobem bude IPR Praha či rozvojový požadavek řešit a sdělí předpokládanou dobu potřebnou na odstranění vady či vyřešení rozvojového požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li IPR Praha tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace IAP poskytne.

4.6.8.6 Postup při řešení vad či rozvojových požadavků

4.6.8.6.1 IPR Praha zahájí v termínu uvedeném v článku 4.6.9 této dohody řešení vady či rozvojového požadavku. V souladu s článkem 4.6.9 této dohody vyhodnotí ohlášený požadavek a postupuje na základě následujících instrukcí:

4.6.8.6.1.1 Pokud IAP požaduje odstranění vady a IPR Praha vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu, pak

- a) IPR Praha pokračuje v řešení vady;
- b) IPR Praha průběžně informuje IAP prostřednictvím nástrojů HelpDesk o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost IAP či třetích stran;
- c) po vyřešení vady potvrdí IAP v HelpDesku převzetí opravy vady a potvrdí odstranění vady v HelpDesku;

4.6.8.6.1.1.1 Jestliže bude IPR Praha kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této dohody, postupuje IPR Praha dále dle článku 4.6.8.6.1.2 této dohody.

4.6.8.6.1.2 Pokud IAP požaduje odstranění vady a IPR Praha vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu, pak

- a) IPR Praha sdělí s odůvodněním IAP, že situaci nepovažuje za vadu IS, a zastaví práce na řešení požadavku;
- b) IAP na základě reakce IPRu Praha rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- c) IPR Praha pokračuje v řešení požadavku, pouze jestliže dostane pokyn od IAP, přičemž IPR Praha je povinen tento požadavek vyřídit jako vadu, a to v termínech dle článku 4.6.9 této dohody;
- d) po vyřešení požadavku IAP potvrdí (zprávou na HelpDesk) převzetí požadavku a vyřešení požadavku dle článku 4.6.9 této dohody.

4.6.8.6.1.3 Pokud IAP požaduje jiné služby rozvoje IS než odstranění vady, pak

- a) IPR Praha informuje IAP o přijetí rozvojového požadavku a o tom, dle kterého písmene článku 1.2.2.3 této dohody budou služby rozvoje IS řešeny;
- b) v případě, že IAP kontaktoval IPR Praha za účelem konzultace k vyjasnění požadavku prostřednictvím e-mailu, je IPR Praha povinen řádně odeslat e-mailem IAP svou odpověď nejpozději do dvou pracovních dnů po obdržení dotazu, není-li v této dohodě stanoveno jinak, přičemž se IPR Praha a IAP musí shodnout na tom, o jaký rozvojový požadavek se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- c) IPR Praha průběžně informuje IAP o tom, jakým způsobem rozvojový požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení rozvojového požadavku, případně o požadavcích na součinnost IAP či třetích stran;
- d) po vyřešení rozvojového požadavku potvrdí IAP v HelpDesku převzetí rozvojového požadavku a potvrdí v HelpDesku splnění rozvojového požadavku na základě IPRem Praha zanesených údajů o řešení rozvojového požadavku v HelpDesku.

#### 4.6.9 Lhůty na odstranění vad

4.6.9.1 IPR Praha se zavazuje odstraňovat vady dle této dohody v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce včetně poskytnutí informace IAP, jakým způsobem bude IPR Praha vadu řešit.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění IS alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	-	-
Úplné odstranění vady.	Do 5-ti pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10-ti pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 10-ti pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20-ti pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20-ti pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 25-ti pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).

(\*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení IS.

(\*\*) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze aplikace, reinstalací produktu ArcGIS Enterprise, úpravu mapové služby či prostorových dat.



4.6.9.2 V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v článku 4.6.9.1 této dohody je IPR Praha povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

#### 4.6.10 Způsob ukončení řešení vad či rozvojových požadavků

4.6.10.1 IPR Praha po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku запиše tuto skutečnost do HelpDesku. Vada či rozvojový požadavek musí obsahovat zejména tyto informace:

- a) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
- b) popis vady či rozvojového požadavku;
- c) čas počátku a ukončení řešení požadavku;
- d) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- e) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku.

4.6.10.2 IAP zkontroluje záznam požadavku v HelpDesku a v případě, že s obsahem záznamu souhlasí, potvrdí souhlas se záznamem požadavku v HelpDesku. Pokud IAP s jeho obsahem neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost prostřednictvím HelpDesku IPR Praha nejpozději do pěti pracovních dnů. Tyto sporné služby budou řešeny společným jednáním, přičemž IPR Praha je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří pracovních dnů IAP. Pokud IAP do deseti pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

4.6.10.3 IPR Praha je povinen vést o řešení všech vad a rozvojových požadavků průkaznou evidenci v součinnosti s IAP a na požádání ji IAP poskytnout.

4.6.10.4 Primárním místem průběžné evidence řešených vad a požadavků je systém HelpDesk IPR Praha s přímým přístupem oprávněných osob ze strany IAP. Na vyžádání IAP je IPR Praha povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.

4.6.11 V případě vad IS či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto IS souvisí, je IPR Praha povinen poskytnout IAP na jeho žádost veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.

### **4.7 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.2 PÍSMENE B) TÉTO DOHODY**

4.7.1 Pravidelná profylaxe IS zahrnuje prevenci vad a optimalizaci IS včetně kontroly stavu databází.

4.7.2 Z důvodů prevence vad a optimalizace výkonu IS bude IPR Praha provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu IS a případně provádět potřebné zásahy u IAP. Inspekce IS bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:

- a) kontrola vazeb,
- b) optimalizace výkonu,
- c) mapování vytížení IS (přihlašování),
- d) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod IS.

4.7.3 Služba bude IPRem Praha poskytována v pracovní době v rozsahu do 20 člověkodní měsíčně.

4.7.4 Soupis poskytnutých prací dle tohoto článku 4.7 bude uveden ve výkazu poskytnutých služeb, jehož vzor tvoří **Přílohu č. 2** této dohody.

4.7.5 IPR Praha je povinen provádět služby dle tohoto článku 4.7 dle požadavků IAP.

#### **4.8 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.2 PÍSMENE C) TÉTO DOHODY**

4.8.1 Služby pravidelného monitoringu serverů zahrnují monitoring ve vztahu k funkčnosti IS, zejména:

- a) kontrolu logů,
- b) bezpečnostní update,
- c) upozornění na možné problémy při užívání IS a návrh jejich řešení,

4.8.2 Služba bude poskytována v pracovní době v rozsahu do 5 člověkodní měsíčně.

4.8.3 Služby budou poskytovány ke konci každého měsíce, konkrétní termíny poskytování služeb stanoví IAP po dohodě s IPRem Praha.

4.8.4 poskytnutých službách dle tohoto článku 4.8 bude vyhotoven zápis, který bude obsahovat zejména seznam možných problémů při užívání IS včetně návrhu na jejich řešení, přičemž takové řešení potvrdí oprávněná osoba IAP dle článku 3.1.2 této dohody. IAP odsouhlasený zápis bude součástí výkazu poskytnutých služeb rozvoje IS.

#### **4.9 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.2.3. TÉTO DOHODY**

4.9.1 Služby rozšířené podpory dle článku 1.2.2.3. této dohody zahrnují služby, které souvisejí s IS a jeho efektivním užíváním ze strany IAP, spočívající v řešení rozvojových požadavků IAP, které se týkají úprav a rozvoje IS, včetně požadavků na součinnost při migraci IS do nového datového centra IAP, školení a konzultační podporu.

4.9.2 Služby dle článku 1.2.2.3 této dohody zahrnují práce týkající se IS dle aktuálních potřeb IAP.

4.9.3 Služby budou zadávány formou zápisu požadavku do HelpDesku včetně zápisu jeho zadání.

4.9.4 Služby dle článku 1.2.2.3 této dohody budou poskytovány s ohledem na jejich pracnost a budoucí využití.

## **Část V - TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ**

5.1 IPR Praha se zavazuje poskytovat služby v termínech sjednaných v této dohodě, a to po celou dobu trvání této dohody.

5.2 Místem poskytování Služeb je sídlo IPRu Praha a sídlo IAP, případně další místa určená IAP.

## **Část VI - BEZÚPLATNÉ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

6.1 Smluvní strany se dohodly, že plnění předmětu této dohody je poskytováno bezúplatně.

- 6.2 Cena za služby poskytované IPRem Praha nad rámec této dohody se řídí Pravidly pro poskytování dat a výstupů z datového skladu Geografického informačního systému hl. m. Prahy a aktuálním Ceníkem dat a výstupů z datového skladu Geografického informačního systému hl. m. Prahy zveřejněným na adrese [www.geoportalpraha.cz](http://www.geoportalpraha.cz). Poskytování služeb nad rámec této dohody bude prováděno na základě písemné žádosti.

## Část VII - OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

7.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této dohody:

- a) si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- b) mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

7.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této dohody získala od druhé smluvní strany.

7.3 Za třetí osoby dle této dohody se nepovažují:

- a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- b) orgány smluvních stran a jejich členové,
- c) ve vztahu k důvěrným informacím IAP subdodavatelé IPR Praha,
- d) ve vztahu k důvěrným informacím IPR Praha externí poskytovatelé IAP, a to i potenciální, za předpokladu, že se podílejí na plnění této dohody nebo na plnění spojeným s plněním dle této dohody, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této dohodě.

7.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této dohody a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této dohody.

7.5 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této dohody, se obě strany zavazují neduplikovat 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 plnit tuto dohodu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této dohody.

7.6 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo 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



pracovníprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

**7.7** Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.

**7.8** Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné informace nepovažují informace, které

- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- b) měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- d) po podpisu této dohody poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- e) mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci,

## **Část VIII - DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ DOHODY**

**8.1** Tato dohoda se uzavírá na dobu neurčitou ode dne její účinnosti.

**8.2** Tato dohoda nabývá platnosti dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této dohody a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu dohodu), oběma smluvními stranami.

**8.3** Smluvní strany výslovně souhlasí, aby byla tato dohoda uveřejněna v Centrální evidenci smluv (CES), vedené Magistrátem hlavního města Prahy, která je veřejně přístupná.

**8.4** Tato dohoda nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), přičemž smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv a v CES zajistí IAP.

**8.5** Tato dohoda může být ukončena pouze na základě dohody obou smluvních stran.

**8.6** Tato dohoda je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Dvě (2) vyhotovení Dohody obdrží IAP a dvě (2) vyhotovení IPR Praha

**Na důkaz svého souhlasu s obsahem této dohody k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.**



## PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Seznam produktů ArcGIS Enterprise

Příloha č. 2 – Vzor výkazu poskytnutých služeb

V Praze

Za IAP: 17 -07- 2019



**Ing. David Vorlíček**  
pověřený řízením odboru IAP  
Magistrátu hl. m. Prahy

V Praze 25 -07- 2019

Za IPR Praha:



**Mgr. Ondřej Boháč**  
ředitel IPR Praha

