



Smlouva o zajištění servisní podpory

ev. č. objednatele:
ev. č. dodavatele:41/2020

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, 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:** Statutární město Děčín
se sídlem: Mírové náměstí 1175/5, 405 38 Děčín IV
IČO: 00261238
DIČ: CZ00261238
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., pobočka Děčín.
Zastoupený: Jaroslav Hrouda, pověřen výkonem pravomoci primátora města

Osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Ing. Petr Hodboď

- 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
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové
Číslo účtu: 8688743/0300
Zastoupený: [REDACTED]
Osoba oprávněná jednat: [REDACTED]

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem smlouvy je podpora produkčního provozu programového vybavení definovaného v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.2. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto Smlouvou provádět pro Objednatele služby pro zajištění:
- základní servisní podpory související s produkčním provozem aplikací definovaných v příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen základní servisní podpora) v rozsahu nezbytném pro zajištění relevantních služeb uvedených v Katalogu služeb v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.3. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění základní servisní podpory k aplikacím definovaným v příloze č. 2 této Smlouvy (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.4. Jednotkové sazby Dodavatele jsou uvedeny příloze č. 3 této Smlouvy.
- 2.5. Součástí servisní podpory jsou i práce v tomto článku Smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění servisní podpory nezbytné a o kterých Dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět.

III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností od 1. 7. 2020.

IV. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena za základní servisní podporu činí 288.000,- Kč bez DPH za 12 měsíců, tzn. 24.000 Kč bez DPH za 1 měsíc.
- 4.2. Dodavatel je oprávněn k cenám výše uvedeným připočíst aktuální sazbu DPH.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě faktur převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele.

- 4.4. Cenu za základní servisní podporu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Za okamžik uhrazení faktur se považuje datum, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele.
- 4.5. Faktury budou obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu. Pokud vystavená faktura nebude obsahovat všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.
- 4.6. Faktury ve výši odpovídající poměrné částce z ceny uvedené v odstavci 4.1. budou vystaveny zpětně za předcházející 3 kalendářní měsíce, a to vždy nejpozději 10. pracovní den měsíce následujícího po fakturovaném období.
- 4.7. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

V. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající 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 servisní podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní. Toto však platí pouze tehdy, pokud jsou bezvýhradně plněny závazky dodavatele.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této Smlouvy doručena druhé smluvní straně.

VI. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Smluvní strany berou na vědomí, že v souvislosti s touto smlouvou dochází ke zpracování osobních údajů především na základě právního titulu plnění smlouvy ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR. V souvislosti s touto smlouvou je třeba plnit celou řadu zákonných povinností. Jedná se zejména o daňové, účetní a archivační povinnosti dle příslušných zákonů. Protože je smluvní stranou veřejný subjekt, osobní údaje mohou být zároveň předmětem žádosti o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím, nebo mohou být zveřejněny v registru smluv. Řadu povinností stanoví také zákon o zadávání veřejných zakázek. Při plnění těchto povinností dochází ke zpracování osobních údajů na základě titulu plnění právních povinností v souladu s čl. 6 odst. 1. písm. c) GDPR.
- 7.2. V případě, že se Objednatel rozhodne nebo je povinen zveřejnit tuto Smlouvu třetím stranám, je Objednatel povinen před zveřejněním přijmout 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.
- 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, přičemž obě smluvní strany obdrží po podpisu jedno vyhotovení této Smlouvy.

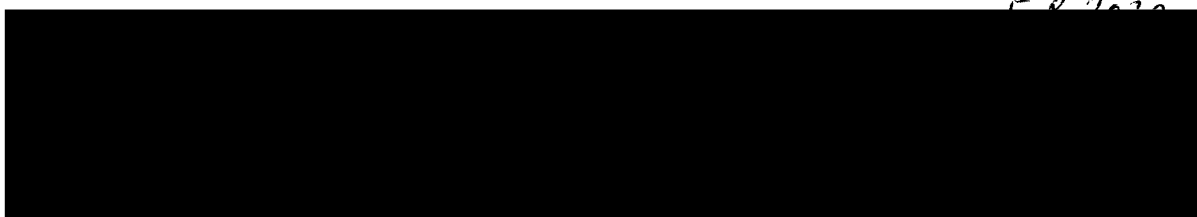
- 7.5. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.6. Vztahy smluvních stran touto Smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Seznam příloh:

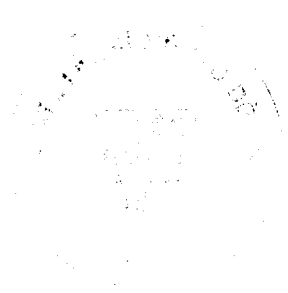
- Příloha č. 1: Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění servisní podpory k programovému vybavení
- Příloha č. 2: Výčet softwarových produktů
- Příloha č. 3: Jednotkové sazby dodavatele

Za Objednatele: 31-07-2020

Za Dodavatele:



pověřen výkonem pravomoci primátora města Jednatel



T - MAPY spol. s r.o.
Špitálská 150 (1)
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3
Tel.: 498 511 111 Fax 495 513 371

Příloha č. 1 Smlouvy o zajištění servisní podpory

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění servisní podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky servisní podpory nebo jen Podmínky)

1 Předmět SLA

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

2 Slovník 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 7:00 do 17:00 hodin
- b) Ostatní
- Helpdesk portál Helpdesku provozovaný Dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné 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. Základní servisní podpora zahrnuje následující služby:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
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.
Zajištění služby Helpdesk	Dodavatel zajistí přístup Objednatele k Helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helpdesk.tmapy.cz .	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu 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.
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu.
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci servisní 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 nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady 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. Předmětem zálohování nejsou data Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu.
Řízení projektu (v základním rozsahu)	2x ročně (1x za 6 měsíců) pravidelný kontrolní a konzultační den v sídle Objednatele.	Kontrola, řízení a zlepšování poskytování služeb základní servisní podpory.
	6x ročně (každé 2 měsíce v rozsahu max 3 hod) pravidelná komunikace s Objednatelem prováděná vzdálenou formou (Skype, Hangout, aj.).	

3.2. Další činnosti nad rámec služeb základní servisní podpory (tzv. rozšířená podpora) budou prováděny na základě samostatných objednávek nebo smluvních ujednání. Příklady činností poskytovaných nad rámec základní servisní podpory:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Řízení projektu (nad základní rozsah)	Pravidelná komunikace s Objednatelem prováděná obvykle formou kontrolních a konzultačních dnů.	Kontrola, řízení a zlepšování poskytování služeb základní servisní podpory.
Konzultace, analýzy	Poskytování jednorázových odborných konzultací nebo analytických služeb uživatelům systému.	Zajištění řešení konkrétních situací vzniklých při používání dodaného programového vybavení.
Školení	Individuální nebo hromadná školení pracovníků Objednatele.	Zajištění znalosti ovládání a správného použití dodaného programového vybavení.
Rozvoj systému	Dodávky nových funkcí a modulů aplikace pro pokrytí potřeb a požadavků uživatelů.	Rozšiřování funkčnosti programového vybavení podle potřeb uživatelů.
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.
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.
Aktualizace provozních technologií systému	Dodavatel zajistí aktualizaci hlavních verzí základního software systému na testovacím a provozním serveru (tj. operační systém CentOS, databáze PostgreSQL, webový server Apache včetně Nginx).	Aktualizace, údržba, zajištění funkčnosti nebo optimalizace provozního software a bezpečnosti systému.
Služby související s přechodem na jiný systém (tzv. exit plán)	Dodavatel poskytne Objednateli na vyžádání součinnost v případě ukončení používání programového vybavení a platnosti této Smlouvy, zejména v oblasti exportu uložených dat Objednatele.	Zajištění přechodu na jiný systém.

4 Dostupnost software, provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Softwarové vybavení, které je předmětem této Dohody o úrovni služeb, musí být dostupné minimálně 95 % dostupného času (tzn. 95% času v pracovních hodinách) v každém kalendářním roce.

4.2. Kategorizace požadavku:

Kategorie	Popis
Chyba 1	Chyba znemožňuje spuštění aplikace nebo jejího modulu
Chyba 2	Chyba znemožňuje provádět dílčí operace v aplikaci a není možné použít náhradní postup
Chyba 3	Chyba znemožňuje provádět dílčí operace v aplikaci, ale je možné použít náhradní postup
Požadavek	Požadavek na úpravu aplikace

4.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této Dohody v následujících časech a lhůtách po nahlášení požadavku:

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Chyba 1	7:00 – 17:00 v pracovních dnech	2 hodiny	8 hodin
Chyba 2		6 hodin	16 hodin
Chyba 3		12 hodin	24 hodin
Požadavek		40 hodin	Individuálně

- 4.4. 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 Objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě Objednatele apod.).
- 4.5. Lhůta pro vyřešení se počítá od reakce dodavatele. V případě, že dodavatel nezareaguje v reakční lhůtě, začíná běžet lhůta pro vyřešení požadavku automaticky po uplynutí lhůty pro zahájení prací.
- 4.6. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle 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 <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany Objednatele. V případě požadavku kategorie Chyba 1 nahlásí Objednatel chybu také (kromě standardního nahlášení požadavku přes Helpdesk Dodavatele) telefonicky oprávněné osobě Dodavatele.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to:
- telefonicky primární oprávněné osobě Dodavatele, případně zástupci primární oprávněné osoby dle čl. 8 této Dohody,
 - e-mailem na adresu tess@tmapy.cz,
 - telefonicky na č. 498 511 111 (spojovatelka) s uvedením primární oprávněné osoby Dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této Dohody jako osoby pro předání požadavku,
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03.
- 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. 4.2 a 5.2.),
 - kategorii incidentu stanovenou Objednatelem nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu Objednatele; Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené Objednatelem,
 - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku,
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce Objednatele/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. Kategorizace požadavku - každý požadavek musí být zařazen dle své povahy do příslušné kategorie.

- 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 Objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku - na základě nahlášení požadavku stanoví Dodavatel po dohodě s Objednatelem 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. 4.3.).
- 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 Objednatele.
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací - existuje-li testovací prostředí na straně Objednatele, 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 a/nebo na základě oběma stranami dohodnutých implementačních pravidel.

6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této Dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti této Smlouvy.
- 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 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 Helpdesk 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	Ing. Michal Moc	michal.moc@mmdecin.cz	Ing. Pavel Zahálka	
Zástupce primární oprávněné osoby	Bc. Lenka Krčmářová	lenka.krcmarova@mmdecin.cz +420 412 593 295	Mgr. Ondřej Malý	

9 Práva a povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel je povinen umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server a na další servery, na kterých je Dodavatel povinen provádět služby servisní podpory. Vzdálený přístup bude poskytnut na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění servisní podpory podle této Smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
- 9.3. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb a to pouze v případě poskytování servisní podpory v prostorách Objednatele.
- 9.4. 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 servisní 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.
- 10.3. Dodavatel je povinen poskytnout Objednateli na vyžádání součinnost v případě ukončení používání programového vybavení a platnosti této Smlouvy, zejména v oblasti exportu uložených dat Objednatele.

11 Ostatní ujednání

- 11.1. Kvalita a reálně dosažené parametry služeb budou vyhodnocovány 1x za 3 měsíce před vystavením faktury za předcházející období.
- 11.2. V případě, že Objednatel shledá všechny Dodavatelem skutečně dosažené parametry služeb v souladu se smluvními podmínkami, bude faktura za předcházející období vystavena ve výši dle odstavce 4.1.
- 11.3. V případě, že se vyskytnou neshody mezi Dodavatelem skutečně dosaženými parametry služeb a smluvními podmínkami, je Objednatel oprávněn nárokovat slevu z ceny za tyto služby podle tabulky níže uvedené v tomto odstavci a to v případě, že nedodržení lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku nebo lhůty pro vyřešení požadavku bylo jednoznačně způsobeno Dodavatelem. Faktura za předcházející období bude vystavena ve výši dle odstavce 4.1. ponížené o vyčíslenou slevu.

Pro případ nedodržení lhůty pro řešení incidentu uvedené v odst. 4.3.:

Překročení lhůty pro řešení incidentu	
Typ chyby	Sleva za 1 den prodlení
Chyba 1	5.000 Kč
Chyba 2	1.000 Kč
Chyba 3	500 Kč

Příloha č. 2 Smlouvy o zajištění servisní podpory

Výčet aplikací
stav ke dni 1. 4. 2020

Softwarový produkt	Specifikace licence
TESS (spisová služba)	interní neomezená
modul TESS – Spisovna	interní neomezená
modul TESS – GDPR	interní neomezená
modul TESS – LTD ověření	interní neomezená
modul TESS – Signer	interní neomezená
modul TESS – eZAK	interní neomezená
modul TESS – Schvalovací proces	interní neomezená
modul TESS – Česká pošta	interní neomezená
modul TESS – 1click	interní neomezená
modul TESS – Skenlinka	interní neomezená
modul TESS – Xertec	interní neomezená
modul TESS – Doručovatel	interní neomezená
modul TESS – Admins	interní neomezená
modul TESS – Datová schránka	interní neomezená
modul TESS – ePodatelna	interní neomezená
modul TESS – eKonverze	interní neomezená
modul TESS – SU VITA	interní neomezená
modul TESS – Czech Point	interní neomezená
modul TESS – IS RŽP	interní neomezená
T-WIST Úřední deska	neomezená
T-WIST Evidence smluv vč. ISRS	interní neomezená

Příloha č. 3 Smlouvy o zajištění servisní podpory

Jednotkové sazby služeb dodavatele

služba, činnost	jednotková sazba bez DPH
Programátorské práce	1 250 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.

