



Dodatek č. 3 ke smlouvě o technické podpoře č. 053/2005

uzavřený v souladu s ustanovením § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního 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

- 1.1. **Objednatel:** Městská část Praha 12
sídlem: Písková 830/25, 143 12 Praha 12
zastoupený: Mgr. Petrem Prchalem, starostou
IČO: 00231151
DIČ: CZ00231151
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., pobočka Praha 4
číslo účtu:
- 1.2. **Dodavatel:** T-MAPY spol. s r. o.
sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
jednatel: Hansem Christerem Jörgenem Kjellkvistem a Ing. Jiřím Bradáčem, jednateli firmy
registrace: Krajský soud v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové
číslo účtu:

II.

Předmět dodatku

- 2.1. Předmětem Dodatku č. 3 ke smlouvě o technické podpoře č.053/2005 ze dne 29.8.2005 ve znění Dodatku č. 1 a Dodatku č. 2 (dále jen „smlouva“) je:
- 1) aktualizace podmínek provádění technické podpory (TP) k programovému vybavení ve formě komplexní změny. Podmínky a rozsah TP uvedené v odstavcích 2.2 až 2.4 článku 2. smlouvy se mění tak, že se **zrušují a nahrazují v plném rozsahu** novými podmínkami „Dohoda o úrovni služeb a podmínek provádění technické podpory k programovému vybavení“ (SLA), které jsou uvedeny v příloze č. 1 tohoto Dodatku jako jeho nedílná součást. **Příloha č. 1 tohoto Dodatku se stává přílohou č. 1 smlouvy.**
 - 2) aktualizace seznamu aplikací a ceny technické podpory ve formě komplexní změny pro období od 01.01.2014. V návaznosti na rozšíření počtu softwarových produktů v předchozím období, se **zrušuje příloha č. 1 a č. 2 smlouvy** „Výčet softwarových produktů a cena technické podpory“ **a nahrazuje se v plném rozsahu** přílohou č. 2 tohoto Dodatku. **Příloha č. 2 tohoto Dodatku se stává přílohou č. 2 smlouvy.**

III.

Ostatní ujednání

- 3.1. Ostatní ujednání smlouvy zůstávají nezměněna.
- 3.2. Tento Dodatek č. 3 je vyhotoven v 4 stejnopisech, z nichž 3 obdrží objednatel a 1 dodavatel.
- 3.3. Tento Dodatek č. 3 se řídí Obchodním zákoníkem.
- 3.4. Platnost článků smlouvy, které se Dodatkem č. 3 nemění, zůstává nezměněna.
- 3.5. Tento Dodatek č. 3 nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

- 3.6. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tento Dodatek č.3 byl veřejný a byl uveden v evidenci smluv vedené městskou částí Praha 12, která bude veřejně přístupná a bude obsahovat údaje o smluvních stranách, předmětu dodatku, číselné označení tohoto dodatku a datum jeho podpisu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a udělují svolení k jejich zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 3.7. Měnit nebo doplňovat text původní smlouvy nebo všech jejích Dodatků je i nadále možné jen formou písemných dodatků, potvrzených oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3.8. Objednatel a dodavatel shodně prohlašují, že si tento Dodatek č. 3 před jeho podpisem přečetli, že byl uzavřen po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

Za dodavatele:

V Praze dne 5. 9. 2013



Ing. Jiří Bradáč, jednatel



Hans Christer Jörgen Kjellkvist, jednatel

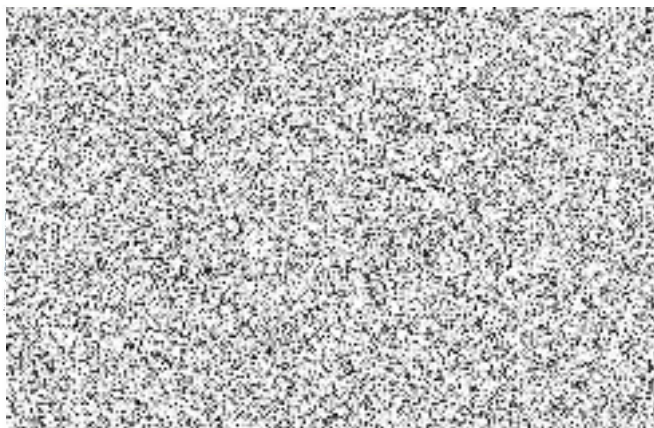
T-MAPY spol. s r.o.
pobočka Praha (5)
Brabcova 1159/2, 147 00 Praha 4
tel.: 2414 32 989, Fax: 2414 33 872

Za objednatele:

V Praze dne 11. 09. 2013



Mgr. Petr Prchal, starosta městské části



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

1.1. 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, 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
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helpdesk.tmapy.cz .	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
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 technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v neaktuálnějších 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
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
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatele 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 vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání

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 od obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
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 objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatelem, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, 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 I, ...).
- 4.5. 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.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: [redacted] kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - faxem na č. [redacted] k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - e-mailem na adresu [redacted]
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabcova 1159/2, 147 00, Praha 4 - Podolí
- 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 objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijíme navržení 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. 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 objednatele.

5.4. Stanovení termínu požadavku.

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

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.
- 5.8. Dodavatel запиše 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, mechanismus řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné Smlouvy o technické podpoře č. 53/2005.
- 6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek dohody o úrovni služeb.
- 6.3. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

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. VIII. 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. V.
- 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				
Zástupce primární oprávněné osoby				

9 Práva a povinnosti objednatele

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



Výčet softwarových produktů a cena technické podpory

Softwarový produkt	Počet, rozsah či jiná specifikace licence	Vstupní cena produktu v Kč bez DPH *)	Roční sazba technické podpory **)	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH
T-MapServer (TMS)	internet neomezená			
TMS - konektor pro SU VITA	intranet neomezená			
TMS - OWS Proxy modul	internet neomezená			
T-WIST REN (registr nemovitostí)	intranet neomezená			
Import VFK Java	intranet neomezená			
T-WIST RUIAN (registr adres)	intranet neomezená			
T-WIST UIR registr interních adres	internet neomezená			
T-WIST ROB (registr obyvatel)	intranet neomezená			
T-WIST PRO (policejní registr obyvatel)	intranet neomezená			
Volby	intranet neomezená			
Administrace systému (správa uživatelů)	internet neomezená			
T-WIST Komunikační rozhraní ISZR	internet neomezená			
Celkem bez DPH				
Celkem vč. 21% DPH				

*) Vstupní cenou je základní cena licence (licenci) každého softwarového produktu. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.

**) Roční sazba technické podpory se odvozuje ze vstupní ceny každého softwarového produktu a stanovuje se podle typu licence, způsobu používání a konkrétního rozsahu technické podpory ke každé aplikaci na daný kalendářní rok. Tato sazba nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.

Platební kalendář na období od 01. 01. 2014

datum fakturace v kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	částka v Kč bez DPH	částka včetně 21% DPH
01. 03.	01. 01. - 31. 03.		
01. 06.	01. 04. - 30. 06.		
01. 09.	01. 07. - 30. 09.		
01. 12.	01. 10. - 31. 12.		

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