

## Dodatek č. 11 ke smlouvě o dílo č. 150/2004 pro rok 2010

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

|                    |                                    |
|--------------------|------------------------------------|
| <b>Objednatel:</b> | <b>Město Bruntál</b>               |
| se sídlem:         | Nádražní 20, 792 01 Bruntál        |
| zastoupený:        | starostou Ing. Františkem Struškou |
| IČ:                | 00 29 58 92                        |
| DIČ:               | CZ 00 29 58 92 je plátcem DPH      |
| Bankovní spojení:  | KB Bruntál                         |
| Číslo účtu:        | 525-771 / 0100                     |

|                    |                                         |
|--------------------|-----------------------------------------|
| <b>Zhotovitel:</b> | <b>T-MAPY spol. s r.o.</b>              |
| se sídlem:         | Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03   |
| zastoupený:        | Ing. Milanem Novotným, jednatelem firmy |
| IČO:               | 47451084                                |
| DIČ:               | CZ47451084                              |
| Bankovní spojení:  | ČSOB a.s., Hradec Králové               |
| Číslo účtu:        | 8688743 / 0300                          |

### II. PŘEDMĚT DODATKU

2.1. Tímto dodatkem se nahrazuje dosavadní znění předmětu smlouvy o dílo č. 150/2004 ze dne 30. 11. 2004 a následných dodatků č. 1-10 a cena díla stanovená smlouvou o dílo č. 150/2004 a následnými dodatky č. 1-10. Tento dodatek je nedílnou součástí smlouvy o dílo č. 150/2004 ze dne 30. 11. 2004.

2.2. Předmětem tohoto dodatku smlouvy jsou tyto práce a produkty:

#### 1 GIS MěÚ Bruntál

##### 1.1 Vedení projektu

###### 1.1.1 Vlastní vedení projektu

Dodavatel po dobu platnosti této smlouvy za součinnosti objednatele zajišťuje

- a. konzultační činnost vč. vnitrofiremní vztahující se k podporovanému projektu,
- b. organizační činnosti související s vedením projektů,
- c. zpracování a aktualizaci koncepce projektu,
- d. provádění analýz procesů souvisejících s implementací dodávaných řešení a softwarových produktů,
- e. spolupráce na koncepci a rozvoji informačního systému objednatele,

- f. návrhy a doporučení změn nebo rozšíření jednotlivých prvků IS včetně návrhů na pořadí jejich zajištění,
- g. návrhy toků dat u objednatele a v jeho jednotlivých odborných útvarech,
- h. návrhy a doporučení počtu rozšiřujících prvků a jejich umístění,
- i. návrhy organizačních změn za účelem lepšího využití jednotlivých prvků IS,
- j. návrhy ochrany dat proti zneužití,
- k. návrhy školení pro jednotlivé skupiny pracovníků objednatele,
- l. koordinace dodávek aplikací a řešení třetích stran,
- m. analytické činnosti a spolupráce na tvorbě Studie proveditelnosti technologických center.

#### 1.1.3 Studie GIS ORP.

Jedná se o dokument, který navrhuje obsah a funkcionalitu GIS na Obci s rozšířenou působností, zároveň stanovuje jednotlivé fáze budování dotyčného GIS. Jde tedy o rozvojový projekt GIS Města Bruntálu, který je nutno vyrobit v kontextu s Digitální mapou veřejné správy, předpisy Inspire, v návaznosti na (G)IS Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, technologické centrum a následně zajištění povinností vůči obcím v obvodu ORP vyplývajících z vládních vyhlášek.

### 1.2 Data

#### 1.2.1 Vlastní datové práce

- 1.2.1.1 Aktualizace dat Katastru nemovitostí z Katastrálního úřadu
- 1.2.1.2 Vložení vektorových dat KN do GIS
- 1.2.1.3 Bezešvá rastrová mapa KN na území ORP Bruntál - implementace do GIS
- 1.2.1.4 ZABAGED aktualizace

#### 1.2.2 Digitální technická mapa

- 1.2.2.1 údržba a doplnění DTMM
- 1.2.2.2 vložení DTMM do GIS

### 1.3 software

#### 1.3.1 GIS SW

- 1.3.1.1 AJAX - moduly pro rozšíření portálu

### 1.4 Implementační práce

- 1.4.1 Implementace nových serverů na CentOS 5 vč. migrace databáze.

Ke dni 31. 10. 2010 rok končí podpora operačního systému RedHat Linux 3 a tedy i CentOS 3. Nadále proto nebude po tomto datu možno opravit bezpečnostní a jiné chyby. Z toho důvodu provedeme na zákaznických serverech upgrade současného operačního systému Centos 3 a aplikací pod tímto operačním systémem na CentOS verze 5, jehož podpora je avizována do března 2014. Při migraci bude zajištěn souběžný provoz starého a nového serveru pro odladění a úspěšný upgrade.

- 1.4.2 Implementace webových služeb ČÚZK

## 2 Technická podpora

- 2.1 TP T-WIST a GISel

## 3 Správa Územně analytických podkladů (ÚAP)

- 3.1 ÚAP - METIS4 školení (uvedeno pro úplnost dodávky v rámci GIS)

- 3.2 ÚAP - Organizační podpora

Organizační podpora zahrnuje:

- a. technické a technologické konzultace při aktualizaci dat ÚAP
- b. konzultační dny u zákazníka
- c. konzultační dny k aplikaci METIS4

- 3.3 ÚAP - Datové práce na aktualizaci dat

Práce budou prováděny na výzvu objednatele podle speciálního zadání na základě schváleného ocenění.

### III. CENA

3.1. Cena za dílo definované tímto dodatkem činí **693.333,- Kč bez DPH, tj. 832.000,- Kč s DPH.**

Tato cena zahrnuje:

| Kód          | Název                                                               | Cena              | Cena s DPH        |
|--------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|
|              | <b>Město Bruntál plán 2010</b>                                      | <b>693 333 Kč</b> | <b>832 000 Kč</b> |
| <b>1</b>     | <b>GIS MěÚ Bruntál</b>                                              | <b>418 227 Kč</b> | <b>501 872 Kč</b> |
| <b>1.1</b>   | <b>Vedení projektu</b>                                              | <b>119 000 Kč</b> | <b>142 800 Kč</b> |
| 1.1.1        | Vlastní vedení projektu                                             | 48 000 Kč         | 57 600 Kč         |
| 1.1.2        | Studie GIS ORP                                                      | 71 000 Kč         | 85 200 Kč         |
| <b>1.2</b>   | <b>Data</b>                                                         | <b>119 227 Kč</b> | <b>143 072 Kč</b> |
| <b>1.2.1</b> | <b>Vlastní datové práce</b>                                         | <b>52 000 Kč</b>  | <b>62 400 Kč</b>  |
| 1.2.1.1      | Aktualizace dat Katastru nemovitostí z Katastrálního úřadu          | 24 000 Kč         | 28 800 Kč         |
| 1.2.1.2      | Vložení vektorových dat KN do GIS                                   | 10 000 Kč         | 12 000 Kč         |
| 1.2.1.3      | Bezešvá rastrová mapa KN na území ORP Bruntál - implementace do GIS | 10 000 Kč         | 12 000 Kč         |
| 1.2.1.4      | ZABAGED aktualizace                                                 | 8 000 Kč          | 9 600 Kč          |
| <b>1.2.2</b> | <b>Digitální technická mapa</b>                                     | <b>67 227 Kč</b>  | <b>80 672 Kč</b>  |
| 1.2.2.1      | údržba a doplnění DTMM                                              | 47 227 Kč         | 56 672 Kč         |
| 1.2.2.2      | vložení DTMM do GIS                                                 | 20 000 Kč         | 24 000 Kč         |
| <b>1.3</b>   | <b>BR software</b>                                                  | <b>90 000 Kč</b>  | <b>108 000 Kč</b> |
| <b>1.3.1</b> | <b>GIS SW</b>                                                       | <b>90 000 Kč</b>  | <b>108 000 Kč</b> |
| 1.3.1.1      | AJAX - moduly pro rozšíření portálu                                 | 90 000 Kč         | 108 000 Kč        |
| <b>1.4</b>   | <b>Implementační práce</b>                                          | <b>90 000 Kč</b>  | <b>108 000 Kč</b> |
| 1.4.1        | Implementace nových serverů (CentOS, migrace databáze)              | 80 000 Kč         | 96 000 Kč         |
| 1.4.2        | Implementace webových služeb ČÚZK                                   | 10 000 Kč         | 12 000 Kč         |
| <b>2</b>     | <b>Technická podpora</b>                                            | <b>198 299 Kč</b> | <b>237 959 Kč</b> |
| 2.1          | TP T-WIST a GISel                                                   | 198 299 Kč        | 237 959 Kč        |
| <b>3</b>     | <b>Správa Územně analytických podkladů (ÚAP)</b>                    | <b>76 807 Kč</b>  | <b>92 168 Kč</b>  |
| 3.1          | ÚAP - METIS4 školení ( uvedeno pro úplnost dodávky v rámci GIS )    | 0 Kč              | 0 Kč              |
| 3.2          | ÚAP - Organizační podpora                                           | 60 000 Kč         | 72 000 Kč         |
| 3.3          | ÚAP - Datové práce na aktualizaci dat                               | 16 807 Kč         | 20 168 Kč         |

### IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. Platby za provedené práce budou probíhat na základě dodavatelem vystavených faktur. Faktury budou dodavatelem vyhotoveny na základě předávacích protokolů jednotlivých prací podle výše uvedeného rozpočtu.

## VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Tento dodatek se pořizuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž objednatel obdržel po podpisu dvě vyhotovení a zhotovitel dvě vyhotovení.
- 6.2. Dodatek nabývá platnosti i účinnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami.
- 6.3. Smluvní strany prohlašují, že si dodatek přečetly, s obsahem souhlasí a na důkaz jejich svobodné, pravé a vážné vůle připojují své podpisy.
- 6.4. Tento dodatek schválila Rada města Bruntál dne 17.05.2010 svým usnesením č. 2939/78R/2010.

V Bruntále dne 21.05.2010

V Hradci Králové dne ..... 31.5. 2010

.....  
za objednatele



.....  
za zhotovitele

**T - MAPY spol. s r.o.**

Špitálská 150 (1)  
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3  
Tel.: 498 511 111 Fax 495 513 371

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

## **I. 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 Helpdesk provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, 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.

## **II. CÍLE SLUŽEB**

2.1. Cílem služeb dle této dohody je podpora užívání a údržba předmětného programového vybavení v souladu s potřebami objednatele a s tím související činnosti.

## **III. POPIS SLUŽBY, ROZSAH PODPORY**

3.1. Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

- d) Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu.
- e) Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.
- f) Dodavatel bude provádět technologické zásahy nezbytné pro udržení souladu předmětného programového vybavení s platnou legislativou.
- g) Je-li k provozním serverům objednatele zajištěn vzdálený přístup a umožněna vzdálená správa programového vybavení odpovědným pracovníky Dodavatele, bude Dodavatel pomocí tohoto vzdáleného přístupu v rámci technické podpory provádět i implementaci (instalaci a konfiguraci) upgradů a updatů programového vybavení. Není-li vzdálený přístup k provozním serverům ze strany objednatele zajištěn nebo jeho zřízení brání jiné příčiny, je implementace upgradů a updatů programového vybavení Dodavatelem prováděna mimo technickou podporu, na základě samostatných ujednání s objednatelem.
- h) Dodavatel bude zajišťovat servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad
- i) Na celou dobu trvání podpory se prodlužuje záruka na předmětné programové vybavení
- j) Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.

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.

#### IV. 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.<br>v pracovních<br>hodinách | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě | bez zbytečného odkladu       |
| Porucha             |                                      | bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě | 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 objednatelem, 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 objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

#### V. POSTUP PRO OZNAMOVÁNÍ A ŘEŠENÍ ZÁVAD A OSTATNÍCH POŽADAVKŮ

##### Nahlášení závady nebo jiného požadavku

- 5.1. Objednatel zajistí nahlášení závady či jiného 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.
- 5.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 597 305 943, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
  - faxem na č. 495 513 371 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
  - e-mailem na adresu [marek.lesak@tmapy.cz](mailto:marek.lesak@tmapy.cz), v kopii [lukas.ruzicka@tmapy.cz](mailto:lukas.ruzicka@tmapy.cz)
  - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Vědecko-technologický park Ostrava, a. s., Technologická 372/2, 708 00 Ostrava - Pustkovec
- 5.3. 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 závady/požadavku
  - popis závady/požadavku
  - stanovení kategorie závady (viz odst. 5.2.)
  - Kategorii závady stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie závady pro závady nahlášené objednatelem.
  - požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku

- f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informaci
- g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele závady/požadavku
- 5.4. 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.
- 5.5. Je-li hlášen požadavek na odstranění závady, musí být každá závada vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
  - b) 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
- 5.6. Potvrzení přijetí závady nebo požadavku.
- Potvrzení přijetí hlášení o závadě či požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí závady/požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která závadu/požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o závadě/požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení závady dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.7. Stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku.
- Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín odstranění závady/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. IV.).
- 5.8. Odstraňování závady, řešení požadavku.
- Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby odstranil závadu/vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.9. Odstranění závady/vyřešení požadavku.
- Odstranění závady/vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.10. 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. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.11. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.12. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## VI. 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 dodávce služeb (např. smlouvy o technické a/nebo systémové podpoře).
- 6.2 Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. 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.
- 6.4 Tato dohoda o úrovni služeb musí být podepsána oprávněnými osobami z objednatele i dodavatele, není-li dohodnuto, že dohoda bude podepsána statutárními orgány jedné či obou smluvních stran).

## VII. 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.

## VIII. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 8.1. 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. Marek Lesák   | 597 305 943 | Ing. Bc. Ludmila Sklenářová | 554 706 324 |
| Zástupce primární oprávněné osoby | Ing. Lukáš Růžička | 597 305 943 | Mgr. Miroslav Pizur         | 554 706 127 |

## IX. 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.

## X. 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.

## XI. PRINCIPY KALKULACE CENY SLUŽEB

- 11.1 Základní sazba za služby podpory činí 20 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců. Základní sazba se skládá z následujících částí:
- a) sazba za služby dle čl. II, písm. a) až f) činí 15 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců
  - b) sazba za služby dle čl. II, písm. g) činí 5 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců
- 11.2 Cena služeb podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu (viz odst. 5.3) a typu aplikace (viz čl. I). Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

| Úroveň podpory          | Sazba za služby podpory na 12 měsíců                                                                                             |                                                                                                                                    |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | S... Standardní aplikace<br><i>Do podpory standardních aplikací jsou zahrnuty veškeré služby dle odst. 3. 1., písm. a) až g)</i> | U... Uživatelská aplikace<br><i>Do podpory uživatelských aplikací jsou zahrnuty veškeré služby dle odst. 3. 1., písm. a) až f)</i> |
| S... Standardní podpora | 20 %                                                                                                                             | 15 %                                                                                                                               |

Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, případný příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí.

Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

- 11.3 Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) 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.
- 11.4 Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.