

Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS č. 113/2023

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

I. Smluvní strany

- 1. Objednatel:** **Město Rožnov pod Radhoštěm**
se sídlem: Masarykovo náměstí 128, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
zastoupený: Bc. Markétou Blinkovou, místostarostkou města, na základě usnesení Zastupitelstva města Rožnov pod Radhoštěm č. 5/2/ZM/08/11/2022 ze dne 8.11.2022
IC: 00304271
DIC: CZ00304271
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Číslo účtu: 249737390/0300
- 2. Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**
se sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
zapsán v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Jan Zavřel
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Ing. Marek Lesák
IC: 47451084
DIC: CZ47451084
Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové
Číslo účtu: 8688743 / 0300

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele:
- technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora),
 - činnosti související s plněním povinností vlastníka (správce nebo provozovatele) dopravní a technické infrastruktury (dále jen DTI), plynoucích z příslušných ustanovení zákona 47/2020 Sb. a to v rozsahu plynoucím s plněním role editora DTI, v souladu s vyhláškou č. 393/2020 Sb, specifikované v příloze č. 3 této smlouvy.
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Jednotkové sazby dodavatele za služby poskytované nad rámec sjednané paušální technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.
- 2.4. Součástí plnění předmětu smlouvy jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému plnění nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
- 2.5. Předmětem smlouvy je dále zajištění migrace databáze GIS ze severu objednatele na server dodavatele a dále pořízení modulu DTM Konektor/Publisher a dále komunikační rozhraní pro monitoring obsazenosti parkovacích stání.

III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to s účinností od 1. 1. 2024.

IV. Cena

- 4.1. Cena za služby dle článku II., odst. 2.1., pís. a), je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Cena za služby dle článku II., odst. 2.1., pís. b), je součástí přílohy č. 3 této smlouvy.
- 4.3. Cena za službu dle článku II. odst. 2.5. je součástí přílohy č. 1 této smlouvy
- 4.4. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu

s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovouto fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

- 4.5. Smluvní strany se dohodly na inflační doložce k ceně technické podpory jednotlivých produktů tak, že dodavatel je za trvání smluvního vztahu vždy k 1. dubnu příslušného roku oprávněn jednostranně zvýšit cenu technické podpory o roční míry inflace vyjádřené přírůstky průměrných ročních indexů spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem, a to za uplynulé kalendářní roky, za které nebyla cena technické podpory o inflaci navyšována. Toto zvýšení ceny technické podpory je dodavatel povinen objednateli oznámit do 31. 1. příslušného roku, jinak toto právo pro daný kalendářní rok zaniká.

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 plnění.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 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. Utajení

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

VII. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Objednatel se zavazuje zaslat tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství dodavatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“)), pokud dodavatel na takové skutečnosti objednatele upozornil. Objednatel však tuto smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv nezašle, jestliže výše hodnoty jejího předmětu (celková cena) je 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty nebo nižší.
- 7.2. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Výjimku z tohoto ujednání tvoří změna ceny technické podpory podle odstavce IV., bod 4.4.. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Dodatek se dále neuzavírá v případě změny názvu/jména, zástupce, adresy či bankovního účtu

kterékoli ze smluvních stran. V takovém případě postačí písemné oznámení o změně.

- 7.3. Odpověď smluvní strany podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku s dodatkem či odchylkou není přijetím nabídky na uzavření této smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
- 7.4. Dodavatel není oprávněn převést jako postupitel svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě bez předchozího souhlasu objednatele, za který nebude pro tento účel považována e-mailová či jiná elektronická komunikace.
- 7.5. Dodavatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně všech jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy. Po tuto dobu je zhotovitel povinen umožnit jak objednateli, tak dalším oprávněným osobám kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy
- 7.6. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.8. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádné ze smluvních stran jakýkoli závazek.
- 7.9. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 7.10. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Rožnova pod Radhoštěm na svém zasedání dne 18. prosince 2023 usnesením č. 664/45/RM/18/12/2023.
- 7.11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Výčet aplikací a cena technické podpory

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

Příloha č. 3 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 4 - Jednotkové sazby služeb dodavatele

Za dodavatele:

V Hradci Králové dne

Ing. Jiří

Digitálně podepsal

Ing. Jiří Bradáč

12.58.03 +01'00'

Ing. Jiří Bradáč, jednatel

Za objednatele:

V Rožnově pod Radhoštěm dne

Markéta

Digitálně podepsal

BLINKOVÁ

09:01:19 +01'00'

Bc. Markéta Blinková, místostarostka města

Příloha č. 1 - Výčet aplikací a cena technické podpory**Principy kalkulace ceny služeb**

1) Cena služeb technické podpory se odvozuje od vstupní, ceníkové, ceny licence Produktu a typu aplikace.

Úroveň podpory	Sazba za služby technické podpory na 12 měsíců	
	S1*	S2**
S ... Standardní podpora	20 %	40 %

*S1 – režim technické podpory aplikace se standardní údržbou a rozvojem.

*S2 – režim technické podpory aplikací s náročnější údržbou a rozvojem.

- 2) 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.
- 3) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
- 4) Vstupní cenou Produktu je základní ceníková cena licence (licencí) každého softwarového produktu, platná ke dni uzavření smlouvy nebo jejího dodatku. 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.
- 5) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

Výčet aplikací a cena technické podpory včetně příloh

Produkt	Typ produktu	Licence (rozsah, počet)	Úroveň podpory	Vstupní ceníková cena (pro výpočet ceny TP)	Cena za technickou podporu za 12 měsíců ¹⁾
T-MapServer/Spinbox – mapový server PRO	S	internet	S	80 000 Kč	16 000 Kč
CEU Pro	S	intranet	S	24 000 Kč	4 800 Kč
T-WIST REN PRO	S	intranet	S	90 000 Kč	18 000 Kč
T-WIST INEMO	S	internet	S	15 000 Kč	3 000 Kč
T-WIST Pasport komunikací PRO	S	internet	S	60 000 Kč	12 000 Kč
Komunikační rozhraní pro monitoring obsazenosti parkovacích stání	Služba	---	---	12 000 Kč	36 000 Kč
T-WIST Pasport zeleně PRO	S	internet	S	60 000 Kč	12 000 Kč
T-WIST Pasport veřejného osvětlení PRO	S	internet	S	60 000 Kč	12 000 Kč
T-WIST Pasport mobiliáře	S	internet	S	36 000 Kč	7 200 Kč
T-WIST Pasport odpadového hospodářství PRO	S	internet	S	36 000 Kč	7 200 Kč
T-WIST Pasport hřišť a sportovišť	S	internet	S	30 000 Kč	6 000 Kč
Mapová aplikace ÚP obcí	S	internet	S	24 000 Kč	4 800 Kč
Mapová aplikace ÚAP Životní prostředí	S	internet	S	18 000 Kč	3 600 Kč
Mapová aplikace Historické let.snímky	S	internet	S	12 000 Kč	2 400 Kč
Aktualizace dat KN	Služba	12x ročně	---	---	14 400 Kč
DTM Konektor&Publisher (od 1.7.2024)	S	Internet	S	53 000 Kč	22 500 Kč
Paušál – služby DTM editor (od 1.7.2024)	Služba	---	---	---	40 000 Kč
Hlášení závad	Služba	internet	---	---	4 000 Kč
Hostování na serveru dodavatele	Služba	---	---	10 000 Kč	13 500 Kč
CELKEM	v Kč bez DPH				239 400 Kč

¹⁾ Minimální započitatelné období je 1 kalendářní měsíc.

Cena za migraci databáze GIS je 10.000,- Kč bez DPH.

Cena za pořízení modulu DTM Konektor/Publisher je 53.000,- Kč bez DPH.

Cena za pořízení komunikačního rozhraní pro monitoring obsazenosti parkovacích míst je 12.000,- Kč bez DPH.

DPH bude účtováno v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavené faktury se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejího vystavení. Další platební podmínky jsou upraveny smlouvou č. 250/2023/MIS (ze strany objednatele).

Platební kalendář pro období od 1. 1. 2024 do 30. 6. 2024

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
01. 01.	01. 01. – 31. 03.	40 850 Kč	49 428,50 Kč
01. 04.	01. 04. – 30. 06.	40 850 Kč	49 428,50 Kč

Platební kalendář pro období od 1. 7. 2024 a dále

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
01. 07.	01. 07. – 30. 09.	59 850 Kč	72 418,50 Kč
01. 10.	01. 10. – 31. 12.	59 850 Kč	72 418,50 Kč
01. 01.	01. 01. – 31. 03.	59 850 Kč	72 418,50 Kč
01. 04.	01. 04. – 30. 06.	59 850 Kč	72 418,50 Kč

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

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

1 Předmět SLA

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

2 Slovníček pojmů, typy aplikací

- a) Lhůty, časy
- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
 - pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin
- b) Typy aplikací
- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
 - Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

- c) Ostatní
- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a 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 Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese 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
Provádění updatů/upgradů standardních aplikací	Provádění 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 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
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
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů
Účast na pravidelných projektových schůzkách s Objednatelem	Pravidelně 1x za každé kalendářní pololetí budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata: - vyhodnocení kvality služeb za předchozí období - informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů - náměty zákazníka na další rozvoj agend	Zajištění pravidelné komunikace s Objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.

	- hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů	
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
Evidence zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	Dodavatele zajistí evidování všech vlastních zásahů do programového vybavení nebo souvisejících systémových součástí do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky Dodavatele, primárně s využitím Helpdesku dodavatele. Všechny zásahy budou prováděny v souladu s požadavkem na zabezpečení možnosti obnovit posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu.	Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech Dodavatele při plnění této smlouvy
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Dodavatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení, a to konkrétně - Systémové a uživatelské příručky - Další provozní dokumenty dohodnuté s Objednatelem, např. přehled garantů jednotlivých aplikací za stranu Dodavatele i Objednatele	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživatelů a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti Objednatele s Dodavatelem.

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

- a) telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - b) e-mailem na adresu info@tmapy.cz
 - c) 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:
- a) datum a čas nahlášení požadavku
 - b) popis požadavku
 - c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
 - d) 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.
 - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - g) 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:
- 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
 - c) 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 časů 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. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.8. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o 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.

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	Mgr. Petr Horák	+420 730 867 803 petr.horak@roznov.cz	Ing. Marek Lesák	+420 724 110 476 marek.lesak@tmapy.cz

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.

Příloha č. 3 – Specifikace předmětu plnění**1 Rozsah služeb**

Hlavním cílem této smlouvy je poskytovat služby správy digitální technické mapy města (dále jen DTMM)

- 1.1 **Základní** - Dodavatel se zavazuje provádět pro objednatele činnosti související s plněním povinností vlastníka (správce nebo provozovatele) dopravní a technické infrastruktury (dále jen DTI), plynoucích z příslušných ustanovení zákona 47/2020 Sb. a to v rozsahu plynoucím s plněním role editora DTI, v souladu s vyhláškou č. 393/2020 Sb. Tento soubor činností zahrnuje:
 - správa pověřených editorů DTI,
 - přebírání nově zaměřených dat DTI od objednatele, a to ve vyhláškou stanoveném jednotném výměnném formátu (dále jen JVF),
 - provádění topologických kontrol dodaných dat,
 - vkládání dat do IS DMVS.
- 1.2 **Rozšířené** - Dodavatel poskytuje nad rámec základního rozsahu služeb i služby spojené s poradenstvím a služby spojené s využitím dat DTM v geografickém informačním systému (dále jen GIS) objednatele. Tyto služby jsou zahrnuty v dojednané ceně podle článku 4, přílohy č.1 této smlouvy. Konkrétně se jedná o služby:
 - Asistence při registraci a další komunikaci s IS DMVS – Dodavatel zajistí odbornou asistenci při registraci objednatele jako vlastníka DTI do systému IS DMVS, stejně tak bude nápomocen při registraci zakladatele, pověřeného editora a dalších činnostech spojených s registrem osob IS DMVS.
 - Správa ZPS a integrace extenzí - Nad rámec činností plynoucích z plnění povinností role editora DTI provádí Dodavatel i správu dat základní prostorové situace (ZPS) DTMM včetně individuálních extenzí (odběratelské přípojky k distribučním sítím, biologické prvky, dopravní značení, mobiliář...), tedy přebírání jejich zaměření a vkládání do lokálního datového skladu DTMM k jejich dalšímu využití. Podmínkou provádění této činnosti je vybudování lokálního datového skladu objednatele v rámci geografického informačního portálu T-MAPY.
- 1.3 **Individuální** – Dodavatel dále poskytuje nad rámec základního a rozšířeného rozsahu služeb i služby spojené s analýzou, přípravou a převodem dat do formátu JVF. Tyto služby nejsou zahrnuty v dojednané ceně podle článku 4, přílohy č.1 této smlouvy, cena za ně je stanovena na základě časové náročnosti a aktuálně platných hodinových sazeb. Poskytování těchto služeb je předmětem individuálních objednávek.

2 Způsob předávání dat

- 2.1 Objednatel bude předávat dodavateli data v předem dohodnutém formátu, primárně JVF v aktuální verzi, Dodavatel přijetí dat potvrdí.
- 2.2 Předání dat k zpracování je na základě této smlouvy považováno za objednávku a pokyn k provedení prací.

3 Termíny plnění

- 3.1 Dodavatel se zavazuje zpracovat data dokumentace standardní velikosti specifikovanou v čl. 4 bod 4.2, ve formátu JVF bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů od jejich přijetí.
- 3.2 Nebudou-li data k zpracování předána ve formátu JVF, sdělí Dodavatel objednateli závazný termín jejich zpracování na základě analýzy těchto dat.
- 3.3 Po dokončení provedení prací je Dodavatel povinen neprodleně informovat objednatele o vložení dat do IS DMVS resp. IS DTM kraje.

4 Cena

- 4.1 Za plnění předmětu smlouvy stanovil Dodavatel roční paušál ve výši 40 000,- Kč bez DPH. Tato cena je zahrnuta do pravidelných čtvrtletních plateb technické podpory podle přílohy č.1 této smlouvy.
- 4.2 V případě, že se paušál bude jevit pro jednu ze smluvních stran jako dlouhodobě nevýhodný, zavazují se obě smluvní strany k jednání za účelem úpravy ceny paušálu tak, aby jeho výše v maximální možné míře odpovídala obvyklému počtu a rozsahu ročně zpracovávaných dokumentací, přičemž cena paušálu může být upravena nejdříve půl roku po podpisu smlouvy, nebo od poslední změny.
- 4.3 Zúčtovací období začíná běžet od data podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

5 Požadavky na součinnost

5.1 Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost, především:

- Zaevidovat Dodavatele v systému IS DMVS jako zakladatele pověřeného vykonávat tuto roli za něj,
- zajišťovat předávání geodetické dokumentace určené k zpracování v dohodnutých formátech,
- poskytovat informace o DTI v jeho vlastnictví, nezbytné pro řádné zpracování do systému IS DMVS,
- zprostředkovat komunikaci mezi geodetem, který dokumentaci vyhotovil, a Dodavatelem za účelem vypořádání případných nejasností a chyb.

6 Odpovědnost za vady

- 6.1 Dodavatel odpovídá za případné vady vzniklé při zpracování geodetické dokumentace do IS DMVS a je povinen je bez zbytečného prodlení odstranit. Dojde-li na základě této chyby ke vzniku škody, je Dodavatel povinen vzniklou škodu nahradit.
- 6.2 Dodavatel neodpovídá za vady a případné škody vzniklé chybným zaměřením a zpracováním geodetické dokumentace, o kterých nemohl vědět a jich eliminaci ovlivnit.

Příloha č. 4 - Jednotkové sazby služeb dodavatele

Jednotkové sazby služeb dodavatele poskytovaných nad rámec paušálních služeb sjednaných smlouvou:

služba, činnost	jednotková sazba bez DPH
Datové práce	900 Kč/hod
Programátorské práce	900 Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace, vedení projektu	1 250 Kč/hod
Systémové práce	1 250 Kč/hod

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