

# Smlouva o podpoře a rozvoji geografického informačního systému T-WIST č. 5/2024

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 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:

se sídlem  
zastoupený:  
IČ:  
DIČ:  
Bankovní spojení:  
Číslo účtu:

### Město Hranice

Pernštejské náměstí 1, 753 01 Hranice  
Ing. Danielem Vitonským, starostou města  
00301311  
CZ00301311  
KB a.s., expositura Hranice

### 2. Dodavatel:

se sídlem:  
zastoupený:  
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických:  
IČ:  
DIČ:  
Bankovní spojení:  
Číslo účtu:

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

Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03  
Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti  
Jan Zavřel  
Mgr. Lubor Livora  
47451084  
CZ47451084  
ČSOB a.s., Hradec Králové

Společnost T-MAPY spol. s r.o. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307

## II. Úvod a předmět smlouvy

- 2.1. Tato smlouva je uzavírána na základě předchozí dlouhodobé spolupráce smluvních stran a navazuje na předchozí dodání a rutinní využívání rozsáhlé sady vzájemně provázaných programů IS T-WIST, které je autorským dílem společnosti T-MAPY spol. s r.o. a tato společnost je jeho jediným dodavatelem.
- 2.2. 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) a zajišťovat rozvoj systému v souladu s potřebami Objednatele. Objednatel se zavazuje za tyto služby uhradit cenu za podmínek dle č. IV a ve výši dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Předmětem této smlouvy je
  - a) provoz a údržba již dodané vzájemně provázané sady Aplikací, k níž společnost T-MAPY spol. s r.o. poskytla Městu Hranice uživatelské právo dle „Licenčního ujednání“ tvořícího kapitulu 3 přílohy č. 1 této smlouvy,
  - b) rozvoj Aplikací v souladu s potřebami Města Hranice a s tím související práce,
  - c) poskytování softwarové podpory specifikované v příloze č. 2 této smlouvy Aplikací specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.4. Bližší specifikace jednotlivých plnění podle této smlouvy budou uvedeny v písemných dodatcích k této smlouvě, tyto dodatky se dnem jejich podpisu zástupci obou smluvních stran stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- 2.5. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.6. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory 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 podpory.

### III. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností od data uzavření smlouvy oběma stranami a účinností od data uveřejnění smlouvy v registru smluv.

### IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je uvedena v Příloze č. 1.
- 4.2. Cena za dodávky a služby uvedené v příloze č. 2, článek 3, odstavec 3.2 této smlouvy bude zahrnuta v příslušných dodatcích uzavíraných k této smlouvě nebo v samostatné nabídce a na ni navazující objednávce.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele.
- 4.4. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne jejich vystavení.
- 4.5. Faktury za služby uvedené v příloze č. 2, článek 3, odstavec 3.1. této smlouvy, budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.6. Faktury za dodávky a služby uvedené v příloze č. 2, článek 3, odstavec 3.2. této smlouvy budou vystavovány po předání kompletního nebo dílčího plnění dle dodatku smlouvy nebo objednávky, vždy na základě oboustranně odsouhlaseného předávacího protokolu.
- 4.7. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.
- 4.8. Smluvní strany se dohodly na inflační doložce k ceně technické podpory 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 vyhlášených Českým statistickým úřadem. 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. odst. 3 této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 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 jejích 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 blíže specifikované v čl. 6.7.
- 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 registru smluv, v platném znění), pokud dodavatel na takové skutečnosti objednatele upozornil.
- 7.2. Účinností této smlouvy dochází k ukončení smlouvy předcházející Smlouvy č. 23/2006 o podpoře a rozvoji informačního systému T-WIST včetně Prováděcích příloh označených č. 1 - č. 22 k této smlouvě.
- 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, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý jedno vyhotovení.
- 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.
- 7.7. Toto právní jednání bylo schváleno usnesením Rady města Hranic č. 980/2024 – RM 33 ze dne 20.2.2024.

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Praze dne .....

V Hranicích dne .....

.....  
Ing. Jiří Bradáč, jednatel

.....  
Ing. Daniel Vitonský, starosta města

## Příloha č. 1 - Výčet aplikací a cena technické podpory

## 1. Principy kalkulace ceny služeb

- 1) Cena služeb technické podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu a typu aplikace. Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

Úroveň podpory	Sazba za služby technické podpory na 12 měsíců dle typu aplikace (příloha č. 2 – odst. 2 Slovníček pojmů, typy aplikací)	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %

- 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 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.
- 5) Výčet aplikací a cena technické podpory mohou být měněny v rámci písemných dodatků k této smlouvě v souladu s nasazováním nových a vyřazováním již nepoužívaných modulů.
- 6) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

## 2. Výčet aplikací a cena technické podpory

Software	Typ aplikace	Rozsah licence	Vstupní cena bez DPH	Roční sazba TP	Roční cena technické podpory bez DPH	Roční cena technické podpory vč. DPH
RÚIAN mapové služby	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████
T-WIST REN PRO	S	I	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-WIST Informace k nemovitostem	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-WIST Pasport památek	S	N	██████ Kč	0 %	██████	██████
T-WIST Pasport sportovišť	S	N	██████ Kč	0 %	██████	██████
T-WIST Pasport zeleně	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-WIST Pasport zastávek MHD	S	N	██████ Kč	0 %	██████	██████
T-WIST Pasport hřišť	S	N	██████ Kč	0 %	██████	██████
T-WIST Pasport odpadového hospodářství	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████
T-WIST Evidence předaných dat	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████
T-WIST Pasport komunikací	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-MapServer, Spinbox	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
Administrace systému, CEU	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
Logování přístupů do T-WIST	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-WIST GIS objekty	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-WIST Evidence investičních akcí	S	N	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
T-WIST Pasport hřbitovů	S	I	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
Mapové podklady PRO	S	I	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
EDAS interní	S	I	██████ Kč	20 %	██████	██████ Kč
Aktualizace dat KN 12x ročně	služba		██████ Kč	-	██████	██████ Kč
<b>Celkem</b>			<b>660 600 Kč</b>		<b>145 320 Kč</b>	<b>175 837 Kč</b>

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

### 3. Licenční ujednání

#### I. Podmínky licenčního ujednání

Produkty „T-WIST server“ (dále souhrnně „T-WIST Server“) a jejich účelové nadstavbové konfigurace (T-WIST aplikace) jsou autorským dílem chráněným ustanoveními autorského zákona. T-MAPY spol. s r.o. je nositelem majetkových autorských práv k nim.

Okamžikem instalace produktu T-WIST server nebo T-WIST aplikace osobou oprávněnou společností T-MAPY spol. s r.o., sídlem Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové, IČ 47451084 (dále jen „společnost T-MAPY“) k této instalaci souhlasí Nositel licence Město Hranice s podmínkami obsaženými v tomto dokumentu – licenčním ujednáním a bude respektovat veškeré jeho body.

#### II. Oprávnění získané akceptováním tohoto licenčního ujednání

Společnost T-Mapy tímto licenčním ujednáním nositeli licence poskytuje a nositel licence od společnosti T-MAPY přijímá licenci k užití softwarového produktu T-WIST server a T-WIST aplikací (dále jen Produkt). Produkt je součástí technologie T-WIST (Týmový Webový Informační Systém firmy T-MAPY).

Toto licenční ujednání popisuje souhrnný stav licencí k užití softwarového produktu T-WIST server a T-WIST aplikací ke dni účinnosti této smlouvy a v plném rozsahu se jím nahrazují všechna předcházející licenční ujednání k užití softwarového produktu T-WIST server a T-WIST aplikací mezi společností T-MAPY a Nositelem licence Městem Hranice.

#### III. Souhrn a typ licencí

Souhrn licencí ke dni účinnosti této smlouvy je uveden v této příloze v kap. 2. Ke všem uvedeným aplikacím poskytuje Dodavatel Uživatelskou licenci. **Uživatelská licence** opravňuje nositele licence k užívání Produktu k nekomerčním účelům daným rozsahem licence (viz kap. IV. tohoto licenčního ujednání – Rozsah licencí).

#### IV. Rozsah licencí

#### I – neomezená interní – Licence pro neomezený počet interních uživatelů

Tato licence k užití Produktu opravňuje nositele licence k instalaci a současnému užití Produktu pro vlastní potřebu na nejvýše jednom serveru s možností zavedení přístupu k Produktu pro neomezený počet interních uživatelů pro využití Produktu v rámci vnitřní sítě (intranetu) organizace. Tato licence dále umožňuje zavést přístup k Produktu interním uživatelům z prostředí mimo vnitřní síť (z extranetu) nabyvatele, přičemž tito uživatelé musejí být identifikováni svým uživatelským jménem a zároveň musí být vyloučena možnost přístupu k Produktu veřejnosti nebo jiným nespécifikovaným uživatelům.

#### N – neomezená – Licence pro neomezený počet interních uživatelů

Tato licence k užití Produktu opravňuje nositele licence k instalaci a současnému užití Produktu pro vlastní potřebu na nejvýše jednom serveru s možností zavedení přístupu k Produktu pro neomezený počet interních uživatelů pro využití Produktu v rámci vnitřní sítě (intranetu) organizace včetně možnosti zavést přístup k Produktu interním uživatelům z prostředí mimo vnitřní síť (z extranetu) nabyvatele, přičemž tito uživatelé musejí být identifikováni svým uživatelským jménem. Tato licence dále umožňuje poskytnutí přístupu k Produktu veřejnosti či jiným nespécifikovaným uživatelům prostřednictvím sítě Internet.

### 4. Platební kalendář

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
15. 1.	01. 01. – 31. 03.		KČ
15. 4.	01. 04. – 30. 06.		KČ
15. 7.	01. 07. – 30. 09.		KČ
15. 10.	01. 10. – 31. 12.		KČ

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

**5. Jednotkové sazby služeb dodavatele**

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

Daň z přidané hodnoty (DPH) 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 základní 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 <a href="http://helpdesk.tmapy.cz">http://helpdesk.tmapy.cz</a>	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
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
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 update a upgrade aplikací vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické 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 update či upgrade 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.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

3.2 Další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb (tzv. rozšířená podpora) vyplývající např. z individuálních požadavků Objednatele budou prováděny na základě samostatných objednávek nebo dodatků ke smlouvě.

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
--------	---------------------	------------

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.
Rozvoj systému	Dodávky nových aplikací/modulů pro pokrytí potřeb a požadavků uživatelů,	Rozšiřování funkčnosti programového vybavení podle potřeb uživatelů.
Systémové práce	Instalace a konfigurace provozních technologií nebo komponent systému včetně technologií třetích stran.	Aktualizace nebo optimalizace provozních technologií.
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.
Konzultace, analýzy	Poskytování odborných konzultací nebo analytických služeb uživatelům systému v požadovaném rozsahu na vyžádání Objednatele.	Zajištění řešení konkrétních situací vzniklých při používání dodaného programového vybavení.
Školení	Individuální nebo hromadná školení pracovníků Objednatele v požadovaném rozsahu.	Zajištění znalosti ovládní a správného použití dodaného programového vybavení.
Datové práce	Import, export dat, datové úpravy, úpravy mapových projektů.	Zajištění datových prací na základě požadavku Objednatele.

#### 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. 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 objednatel zachytitelným 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 nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
  - e-mailem na adresu [info@tmapy.cz](mailto:info@tmapy.cz)
  - 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. 5.2.)



- d) Kategorii incidentu stanovenou objednatel nemí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatel.
  - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
  - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informace
  - 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 objednatel závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývající 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	referent GIS – Gabriela Lesáková	581 828 394	Lubor Livora	606 760 274
Zástupce primární oprávněné osoby	vedoucí Vlasta Zapatová Petr Skácel	581 828 200 581 828 380	Jan Zavřel	602 508 557

### 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.