Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS
č. 2024026

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

I. Smluvní strany

1. Objednatel: **město Mohelnice**
se sídlem: U Brány 916/2, 789 85 Mohelnice
zastoupený: Ing. Pavlem Kubou, starostou

IČ: 00303038
DIČ: CZ00303038
Bankovní spojení: Česká spořitelna
Číslo účtu: 19-1905690389/0800

2. Dodavatel: **T-MAPY spol. s r.o.**
se sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
zapsán v OR vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: Petr Černohorský
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Marek Lesák
IČ: 47451084
DIČ: 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).

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 jsou uvedeny příloze č. 3 této smlouvy.

2.4. Licenční ujednání k dodaným aplikacím je uvedeno v příloze č. 4 této smlouvy.

2.5. 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.

IV. Cena

4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.

4.2. 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.

4.3. Smluvní strany se dále dohodly, že dodavatel zohledňuje roční míru inflace v aktuálním platném ceníku a cena technické podpory za jednotlivé produkty je vždy vypočtena z ceny licence stanovené tímto ceníkem, platným ke dni uzavření smlouvy nebo dodatku ke smlouvě. Pokud tedy dojde v průběhu trvání smlouvy k uzavření jejího dodatku, cena technické podpory bude u všech produktů, které jsou v užívání objednatele, v souladu s tímto ujednáním upravena.

V. Odstoupení od smlouvy

5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.

5.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení 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, a to včetně předání dat objednateli, která do systému objednatel vložil a jsou tedy jeho vlastnictvím.

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 registru smluv, v platném znění), 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.

7.3. Obě strany souhlasí s tím, že tato smlouva může být oboustranně podepsána elektronicky, a to kvalifikovaným, elektronickým podpisem (QES), vydaným příslušnou certifikační autoritou. Elektronický podpis obou stran na této smlouvě má stejnou právní sílu a platnost jako ručně podepsaný papírový dokument. Strany souhlasí s tím, že elektronický podpis bude považován za autentický a že každý dokument podepsaný elektronicky bude admissibilní jako důkaz při případném právním sporu nebo jiném procesu. Pokud bude Smlouva uzavřena v listinné podobě, bude vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po podpisu 1.

7.4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou. Výjimku tvoří případ, kdy smluvní stranou je subjekt povinný zveřejňovat v registru smluv. V takovém případě nabývá smlouva účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.

7.5. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek.

7.6. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

7.7. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Mohelnice usnesením č. 1080/43/RM/2024, ze dne 21.02.2024.

Za dodavatele:

V Praze dne 14.03.2024

[redacted]

Ing. Jiří Bradáč, jednatel

Za objednatele:

V Mohelnici dne .....

[redacted]

Ing. Pavel Kuba, starosta

Příloha č. 1 - Výčet aplikací, služeb a cena technické podpory

Principy kalkulace ceny služeb technické podpory

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**	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %
R … Rozšířená podpora	individuálně	individuálně

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 u standardní aplikace **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 službu, 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, služeb a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Licence (STANDARD/PRO)	Úroveň podpory	Vstupní cena	Cena za 12 měsíců bez DPH
T-MapServer/Spinbox – mapový server	S	Standard	S	[redacted]	[redacted]
T-WIST REN	S	Standard	S		
T-WIST Pasport komunikací	S	Standard	S		
T-WIST Pasport veřejného osvětlení	S	Standard	S		
T-WIST Pasport zeleně	S	Standard	S		
T-WIST Pasport mobiliáře	S	Standard	S		
T-WIST Pasport odpadového hospodářství	S	Standard	S		
T-WIST Pasport hřbitova	S	Standard	S		
DTM Konektor&Publisher	S	Standard	S		
Aktualizace dat KN – měsíční	Služba	---	---		
CELKEM					**113 000Kč**

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

Platební kalendář pro období od:1.4.2024 nadále

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka bez DPH
01. 04.	01. 04. – 30. 06.	[redacted]
01. 07.	01. 07. – 30. 09.	
01. 10.	01. 10. – 31. 12.	
01. 01.	01. 01. – 31. 03.	

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 upgrade/update programového vybavení vzniklých vlastní činností dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Licence upgradovaných produktů jsou poskytovány v rámci technické podpory bezplatně. V případě komplikací na straně objednatele, které znemožňují standardní implementaci upgradů a updatů, nebo v případech definovaných dodavatelem, může být zpoplatněna práce spojená s provedením upgrade/update. V takovém případě má objednatel právo upgrade/update odmítnout.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli.
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
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. 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	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli.

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. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).

4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatelem, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 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.

5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese http://helpdesk.tmapy.cz. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují 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. 8 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 navržení 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 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
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, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. 4.).

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. 8. 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. 5.

7.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Michal Havlíček	[redacted]	Marek Lesák	[redacted]
Zástupce primární oprávněné osoby	Petr Michek		Lubor Livora	

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 - Jednotkové sazby služeb dodavatele

služba, činnost	jednotková sazba bez DPH
Datové práce	1 500 Kč/hod
Programátorské práce	1 500 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.

Příloha č. 4 – Licenční ujednání

L I C E N Č N Í U J E D N Á N Í

I. Podmínky licenčního ujednání

Produkty **T-MapServer**, účelové nadstavbové moduly **T-WIST** a další softwarová řešení vyjmenovaná v článku VI. této smlouvy o dílo, označené jako licence, jsou autorským dílem chráněným ustanoveními autorského zákona. T-MAPY spol. s r.o. je nositelem majetkových autorských práv k nim.

Okamžikem instalace produktu **T-MapServer** 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 uživatel 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-MapServer** a **T-WIST aplikací** *(dále jen Produkt)*. Produkt je součástí technologie T-WIST (**T**ýmový **W**ebový **I**nformační **S**ystém firmy **T**-Mapy).

III. Ochrana práv duševního vlastnictví

1. Autorská práva, jakož i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k Produktu, včetně příruček, manuálů a dalších dokumentů distribuovaných spolu s Produktem, nadále přísluší společnosti T-Mapy a nejsou poskytnutím licence opravňující nositele licence k užití Produktu dotčena. Udělením licence k užití Produktu vzniká nositeli licence pouze nevýhradní právo Produkt užívat, a to v rozsahu odpovídajícím typu poskytnuté licence. Nositeli licence nevznikají jakákoli vlastnická práva k Produktu.
2. Nositel licence není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoliv autorskoprávních, vlastnických či jiných označení společnosti T-Mapy umístěných nebo uložených na softwarových produktech, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu s Produktem. Nositel licence se zavazuje informovat společnost T-Mapy o případném porušení autorských práv, jakož i jiných práv duševního vlastnictví společnosti T-Mapy, třetí osobou, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o nich dozví.
3. Nositel licence není bez předchozího písemného souhlasu společnosti T-Mapy oprávněn Produkt zcizit, postoupit, šířit, nebo jinak přenechat či umožnit jejich užití třetí osobou v rozporu s licenční smlouvou.
4. Nositel licence není zejména oprávněn Produkt kopírovat, překládat, upravovat, rozšiřovat, dekompilovat, napodobovat, modifikovat nebo provádět zpětné rekonstruování Produktu a ani není oprávněn povolit provádění takových činností třetí osobě. Uvedené se v plném rozsahu vztahuje i na dokumentaci distribuovanou spolu se softwarovými produkty. Nositel licence dále není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, vlastnických či jiných označení Produktu.
5. Výjimkou ze zákazu uvedeného v předchozích odstavcích je právo nositele licence pořídit nejvýše dvě kopie softwarového produktu za účelem zálohování. Nositel licence je současně povinen vytvářet záložní kopie datových souborů a zajistit si tak dostatečnou ochranu svých dat. Pro případ nedostupnosti či neexistence záložních kopií datových souborů je nositel licence srozuměn s tím, že společnost T-Mapy nenese odpovědnost za náklady spojené s obnovou poškozených nebo ztracených datových souborů, ani za ztráty vzniklé v této souvislosti.
6. Společnost T-Mapy má právo kontrolovat řádné plnění podmínek tohoto licenčního ujednání a nositel licence je povinen tuto kontrolu umožnit.