

# Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS

číslo Smlouvy Dodavatele: 6/2024

číslo Smlouvy Objednatele: 15002214024

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), dále jen „Smlouva“.

## I. Smluvní strany

- Objednatel:** **Město Třebíč**  
se sídlem: Karlovo nám. 104/55, 674 01 Třebíč  
zastoupený: Mgr. Pavlem Pacalem, starostou města  
IČO: 00290629  
DIČ: CZ00290629  
Bankovní spojení: KB Třebíč  
Číslo účtu: 329711/0100  
Datová schránka: 6pub8mc  
dále označovaný též jako „Objednatel“
- Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**  
se sídlem: Špitálská 150/10, 500 03 Hradec Králové  
zapsán v OR vedeným Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti  
IČO: 47451084  
DIČ: CZ47451084  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:   
Datová schránka: cmz7hm3  
dále označovaný též jako „Dodavatel“

(Objednatel a Dodavatel označování společně dále též jako „Smluvní strany“)

## II. Úvodní ustanovení

- Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v Čl. I Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a v případě změny se zavazují neprodleně informovat druhou Smluvní stranu, přičemž při změně bankovního spojení musí být takovéto oznámení písemné.
- Dodavatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.

## III. Předmět Smlouvy

- 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. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Jednotkové sazby Dodavatele jsou uvedeny Příloze č. 3 této Smlouvy.
4. 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.
5. Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytnuté služby převzít a zaplatit za ně cenu dle Přílohy č. 1 bodu 3 Smlouvy.


#### **IV. Doba trvání Smlouvy**

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

#### **V. Cena**


1. Cena za technickou podporu je součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že každý rok bude k 1. dubnu uzavřen dodatek k této Smlouvě, upravující Přílohu č. 1 této Smlouvy, kterým bude pro další období definován aktuálně platný výčet licencí produktů v užívání Objednatele, které spadají pod technickou podporu a výčet souvisejících služeb.
3. Smluvní strany se dohodly, že ceny licencí v aktuálně platném ceníku uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách, z nichž se počítá cena technické podpory, je Dodavatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navýšování neměnné. O provedeném navýšení cen je Dodavatel povinen Objednatele písemně informovat nejpozději do 31. 1. stávajícího roku. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce Smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy.

#### **VI. Platební a fakturační podmínky**

1. Dodavatel je oprávněn vystavit Objednateli fakturu, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy, včetně DPH za příslušné období dle platebního kalendáře uvedeného v Příloze č. 1.
2. Objednatel je povinen zaplatit Dodavateli dohodnutou úplatu za plnění poskytnuté dle Přílohy č. 1 Smlouvy společně s příslušnou sazbou DPH do 30 dnů od jeho doručení Objednateli.
3. Příslušná faktura bude zaslána Objednateli v elektronické podobě na e-mailovou adresu  Faktura se považuje za doručenou třetí (3) den po jejím prokazatelném odeslání.
4. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) kalendářních dnů od jejího obdržení Dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
5. Faktura je uhrazena dnem odeslání finanční částky na účet Dodavatele.

#### **VII. Odstoupení od Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývajících z této Smlouvy druhou Smluvní stranou, pokud druhá Smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě do 30 dnů od doručení výzvy neodstraní.

2. Za závažné porušení povinnosti Dodavatele se rozumí prodlení Dodavatele s plněním povinností specifikovaných v Čl. III. této Smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil Dodavatel.
3. Závažným porušením povinnosti Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této Smlouvy o více než 30 dní.
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.
  - data budou předána uložením 
  - formát dat: ESRI (SHP+DBF)
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. V tomto případě bude Objednateli vrácena poměrná část ceny technické podpory dle Přílohy č. 1 Smlouvy.

#### **VIII. Smluvní pokuty**

1. Jestliže Dodavatel nedodrží termíny pro splnění svých závazků, zejména dostane-li se do prodlení s reakční dobou na odstranění závad dle Přílohy č. 2 Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z ceny plnění dle Přílohy č. 1 Smlouvy za příslušné období za každý celý pracovní den prodlení, maximálně však do výše ceny plnění dle Přílohy č. 1 Smlouvy za příslušné období; to neplatí, pokud k prodlení Dodavatele došlo z důvodů na straně Objednatele či z důvodu vyšší moci.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv ceny za poskytované služby dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý pracovní den prodlení.
3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od jejich vyúčtování na základě faktury. Výši smluvních pokut považují Smluvní strany shodně za přiměřenou.
4. Zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo poškozené strany uplatnit nárok na náhradu škody podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

#### **IX. Ochrana informací a osobních údajů**

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.
2. 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. Tyto údaje nepodléhají zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
  - 2.1. 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.
  - 2.2. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této Smlouvy.
  - 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Smluvní strany se v souvislosti s touto Smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
3. Při plnění předmětu Smlouvy se Dodavatel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje“).
4. V případě porušení ochrany osobních údajů ze strany Dodavatele je Dodavatel povinen neprodleně informovat Objednatele.
5. Smluvní strany se zavazují nahradit druhé Smluvní straně, případně třetím osobám, škodu, která prokazatelně vznikne v důsledku porušení ochrany osobních údajů. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na Smluvní strany i v případě, že škodu způsobil zaměstnanec nebo smluvní partner či spolupracující osoby Smluvní strany.
6. Bez ohledu na ustanovení odst. 2 tohoto článku může Objednatel Dodavateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím emailu) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:
- rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
  - dobu zpřístupnění osobních údajů,
  - případná zvláštní bezpečnostní opatření,
  - případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob Dodavatele,
  - případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.
- Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen GDPR) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.
7. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje:
- s výjimkou uvedenou v bodu 6. tohoto článku nezhotovovat kopie osobních údajů,
  - osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu Smlouvy,
  - nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
  - zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
  - zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činnostmi nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
8. Technické podmínky přístupu do IS Objednatele jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.

## **X. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti

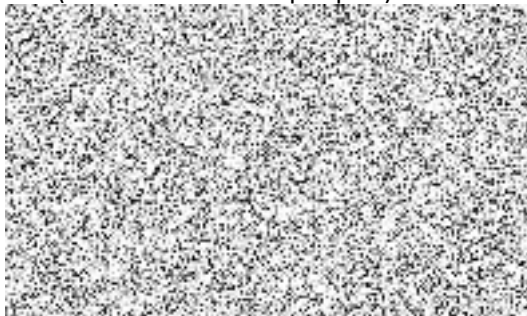
některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel po podpisu oběma Smluvními stranami. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení. Dodavatel má v takovém případě právo po Objednateli žádat úhradu prokazatelně vynaložených nákladů vniklých v souvislosti s plněním této Smlouvy.

2. Měnit nebo doplňovat text této Smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
3. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva bude podepsána kvalifikovaným certifikátem pro elektronický podpis nebo pro zaručený elektronický podpis osobami, které jsou oprávněny jednat jménem Smluvních stran.
4. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
5. Vztahy Smluvních stran touto Smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce Smluvní strany.
7. Účinností této Smlouvy se ruší smlouva č. 150226332004 ze dne 15. 07. 2004.
8. Dodavatel bere na vědomí, že osobní údaje jeho, či jeho zaměstnanců, specifikované v této Smlouvě jsou ze strany Objednatele zpracovávány v souvislosti s plněním povinností dle této Smlouvy a v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 obecného nařízení o ochraně osobních údajů a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění.
9. Dodavatel se zavazuje, že nezastaví pohledávky, které bude mít vůči Objednateli z tohoto smluvního vztahu a ani s nimi nebude manipulovat jiným způsobem. Pokud by Dodavatel porušil tento svůj závazek, bude tato skutečnost posuzována jako porušení této Smlouvy Dodavatelem podstatným způsobem se všemi důsledky, včetně možnosti pro Objednatele od tohoto smluvního vztahu odstoupit. Za porušení závazku Dodavatele uvedeného ve větě první tohoto odstavce, je Objednatel oprávněn Dodavateli vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. Smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu škody.
10. Dodavatel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směny atp.), zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů (se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců), a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí, a bez ohledu na to, zda jsou práce na předmětu plnění prováděny bezprostředně Dodavatelem či jeho poddodavateli. V případě, že Objednatel zjistí jakékoli porušení legálního zaměstnávání či nedodržení pracovně právních předpisů a odpovídajících podmínek práce včetně bezpečnosti práce, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý zjištěný případ. Dodavatel je povinen zajistit řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k plnění Smlouvy, a to vždy do 15 pracovních dnů od obdržení platby ze strany Objednatele za konkrétní plnění. V případě, že Dodavatel nezajistí řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům ve smyslu tohoto článku Smlouvy, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každou opožděnou platbu těmto poddodavatelům.
11. Smluvní strany souhlasí s tím, aby výše uvedená Smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené městem Třebíč, která bude obsahovat údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této Smlouvě budou zpracovávány pro účely vedení evidence smluv.

12. O uzavření této Smlouvy rozhodla za Objednatele Rada města Třebíče svým usnesením č. 49/7/RM/2024 ze dne 21. 03. 2024.

Za Dodavatele:

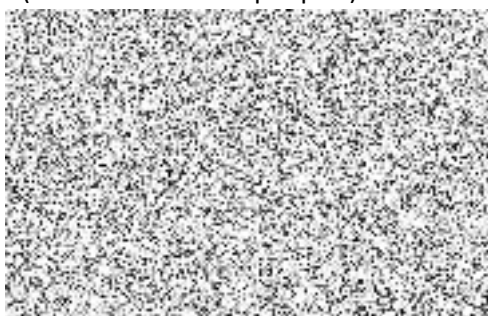
V Hradci Králové  
(datum dle data el. podpisu)



.....  
Ing. Jiří Bradáč, jednatel

Za Objednatele:

V Třebíči  
(datum dle data el. podpisu)



Mgr. Pavel Pacal, starosta města

**Výčet aplikací, služeb a cena technické podpory**

**1. Principy kalkulace ceny služeb technické podpory**

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

Úroveň podpory	Sazba za služby technické podpory <b>na 12 měsíců</b>	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %
R ... Rozšířená podpora	individuálně	individuálně

1.2. 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.

1.3. Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

1.4. 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.

1.5. Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

**2. Výčet aplikací pod technickou podporou**

Produkt	Licence	Typ produktu	Vstupní ceníková cena bez DPH	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu bez DPH	
					za 12 měsíců	za 3 měsíce
T-MapServer PRO	neomezená	S				
T-MapServer PRO (druhá licence)	neomezená	S				
T-WIST CEU PRO	neomezená	S				
T-WIST REN SBX PRO	neomezená	S				
T-WIST RÚI SBX ST	neomezená	S				
T-WIST INEMO SBX	neomezená	S				
T-WIST Pasport komunikací SBX PRO	neomezená	S				
T-WIST Pasport komunikací SBX 2. lic.	neomezená	S				
T-WIST Městský mobiliář SBX PRO	neomezená	S				
T-WIST Pasport zeleně SBX PRO	neomezená	S				
T-WIST Pasport veřejného osv.	neomezená	S				
T-WIST Evidence záv. Stan. SBX PRO	neomezená	S				

T-WIST Pasport hřbitova SBX PRO	neomezená	S		
T-WIST Pasport hřbit. SBX ST (židovský)	neomezená	S		
T-WIST Pasport optických sítí SBX	neomezená	S		
T-WIST Pasport separ. Odpad. SBX PRO vč. propojení na současnou agendu	neomezená	S		
Mapové podklady PRO	neomezená	S		
Mapové podklady PRO 2.licence	Neomezená	S		
T-WIST GIS objekty – mapa památek	neomezená	S		
T-WIST GIS objekty – historie	neomezená	S		
T-WIST GIS objekty – Evidence investičních akcí	neomezená	S		
T-WIST GIS objekty – Kamery MKDS	neomezená	S		
Mapová aplikace ÚP	neomezená	S		
Mapová aplikace ÚP – Nolliho ÚP	neomezená	S		
Mapová aplikace historické letecké snímky	neomezená	S		
Tematické mapové aplikace ÚAP	neomezená	S		
WMTS KN PRO – Nezplatněné GP, plošná VB, Vyznačení kvality měření hranic pozemků	služba	služba		
<b>Celkem</b>			<b>363 600,00 Kč</b>	<b>90 900,00 Kč</b>

### 3. Výčet služeb a cena technické podpory

Kod	Název	Cena bez DPH	Cena s DPH	Termín
<b>1</b>	<b>Smlouva Třebíč – Technická podpora</b>	<b>467 600,00 Kč</b>	<b>565 796,00 Kč</b>	
<b>1.1</b>	<b>Vedení, konzultace</b>			
1.1.1	Konzultace, support I. Q			15. 04. 2024
1.1.2	Konzultace, support II. Q			15. 07. 2024
1.1.3	Konzultace, support III. Q			14. 10. 2024
1.1.4	Konzultace, support IV. Q			16. 12. 2024
<b>1.2</b>	<b>Data</b>			
<b>1.2.1</b>	<b>Katastrální mapy</b>			
1.2.1.1	Údržba katastrálních map – převody a implementace do GIS I. Q celkem			15. 04. 2024
1.2.1.2	Údržba katastrálních map – převody a implementace do GIS II. Q celkem			15. 07. 2024
1.2.1.3	Údržba katastrálních map – převody a implementace do GIS III. Q celkem			15. 10. 2024



Kod	Název	Cena bez DPH	Cena s DPH	Termín
1.2.1.4	Údržba katastrálních map – převody a implementace do GIS IV. Q celkem			15. 01. 2025
1.2.3	<b>Aktualizace OPM</b>			
1.2.3.1	Aktualizace OPM			30.09.2024

Kod	Název	Cena bez DPH	Cena s DPH	Termín
1.3	<b>TP SW</b>	<b>363 600,00 Kč</b>	<b>439 956,00 Kč</b>	
1.3.1	TP SW 1Q	90.900,00 Kč	109 989,00 Kč	15. 04. 2024
1.3.2	TP SW 2Q	90.900,00 Kč	109 989,00 Kč	15. 07. 2024
1.3.3	TP SW 3Q	90.900,00 Kč	109 989,00 Kč	15. 10. 2024
1.3.4	TP SW 4Q	90.900,00 Kč	109 989,00 Kč	15. 01. 2025

**Platební kalendář pro období od 1. 4. 2024:**

- Fakturace jednotlivých položek tabulky bude realizována dle uvedeného termínu.
- Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

**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 státní 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 	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
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 aktuálních 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
Drobné úpravy, konfigurace a přizpůsobování programového vybavení	Drobné úpravy funkčnosti, či vzhledu programového vybavení a přizpůsobování požadavkům uživatelů v souladu s plánovaným rozvojem	Drobná údržba souladu programového vybavení s potřebami uživatelů
Účast na pravidelných projektových schůzkách s Objednatelem	Pravidelně 1x za každé kalendářní čtvrtletí budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vyhodnocení kvality služeb za předchozí období</li> <li>- informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů</li> <li>- náměty zákazníka na další rozvoj agend</li> <li>- hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami</li> <li>- vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů</li> </ul>	Zajištění pravidelné komunikace s Objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
	Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.	
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
Evidence zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	Dodavatel 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.	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživatelů.

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, nejpozději do 48 hodin
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu. Nejpozději do 5 pracovních dnů
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) oprávněné osobě (osobám) Objednatele.

- 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, ...).

## **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  ístup 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) 
  - b) 
  - c) 
- 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 bod 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 bodu 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, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt dle Čl. 4. této přílohy.

#### 5.5. Řešení požadavku.

Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s Čl. 4. této přílohy.

#### 5.6. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku Dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk (v případě nefunkčnosti služby Helpdesk případně nahlásí e-mailem 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. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává vždy 1x ročně v rámci revize produktů a služeb spadajících pod technickou podporu.

### **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 přílohy.

#### 7.2. 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.

#### 7.3. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi Smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Dodavatele – viz Čl. 5 této přílohy.

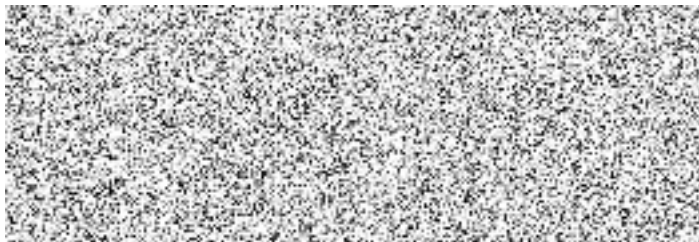
#### 7.4. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

### **8. Oprávněné osoby**

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

Osoby oprávněné jednat za Dodavatele:

- ve věcech smluvních, SLA
- ve věcech řízení projektu
  
- ve věcech technických, SLA



Osoby oprávněné jednat za Objednatele:

- ve věcech smluvních
- ve věcech řízení projektu, SLA
- ve věcech technických, SLA
  
- podpis předávacích protokolů, SLA



### **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 do infrastruktury Objednatele. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek dle Přílohy č. 4 Smlouvy.
- 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.

Jednotkové sazby služeb Dodavatele

služba, činnost	jednotková sazba bez DPH
Datové práce	900,00 Kč/hod
Programátorské práce	900,00 Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace, vedení projektu	1 250,00 Kč/hod
Systémové práce	1 250,00 Kč/hod



## **Technické podmínky přístupu do IS Objednatele**

### **1. Závazky Dodavatele:**

Objednatel umožňuje přístup do IS Objednatele prostřednictvím níže specifikovaných standardizovaných postupů:

- 1.1. Dodavatel musí zabezpečit přístupové údaje k IS Objednatele tak, aby zabránil jejich zneužití.
- 1.2. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup do IS Objednatele bude iniciovat pouze ze zařízení, které je dostatečně zabezpečené a které odpovídá aktuálním požadavkům na zabezpečení.
- 1.3. Ztrátu či podezření na zneužití přístupových údajů oznámí Dodavatel osobě Objednatele oprávněné ve věcech technických.
- 1.4. Dodavatel předá oprávněné osobě Objednatele ve věcech technických soupis veřejných IP adres, ze kterých bude přistupovat do IS Objednatele.
- 1.5. Dodavatel je povinen na vyžádání Objednatele předložit seznam konaných činností s dopadem na IS Objednatele (datum, zahájení a ukončení činnosti, odpovědnou osobu).
- 1.6. Dodavatel je povinen na vyžádání informovat Objednatele o veškerých změnách na zařízeních (instalace SW, package, konfigurace, ...).
- 1.7. Dodavatel musí přistupovat do IS Objednatele pouze dohodnutým způsobem, který mu bude specifikován osobou oprávněnou ve věcech technických.

### **2. Závazky Objednatele:**

- 2.1. Objednatel musí v případě změny způsobu přístupu do IS Objednatele, neprodleně informovat Dodavatele.