

Dodatek č. 1
smlouvy o zajištění plnění povinností vlastníka (správce nebo provozovatele)
dopravní a technické infrastruktury při aktualizaci dat v IS DTM krajů
č. 175/2024 (č. objednatele 2024/1928)

I. Smluvní strany

- | | |
|--|---|
| 1. Objednatel:
se sídlem:
zastoupený:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
(dále také „ Objednatel “) | Statutární město Hradec Králové
Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové
Mgr. et Mgr. Pavlínou Springerovou, Ph.D., primátorkou
00268810
CZ00268810
Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové
426511/0100 |
| 2. Dodavatel:
se sídlem:

zastoupený:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
(dále také „ Dodavatel “) | T-MAPY spol. s r.o.
Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
zapsán v OR vedeným KS v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti
47451084
CZ47451084
ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové
<div style="background-color: black; width: 100px; height: 1.2em; margin-top: 5px;"></div> |

II. Předmět dodatku smlouvy

2.1 Smluvní strany uzavřely dne 9. 10. 2024 smlouvu smlouvy o zajištění plnění povinností vlastníka (správce nebo provozovatele) dopravní a technické infrastruktury při aktualizaci dat v IS DTM krajů (dále jen „Smlouva“). Předmětem Dodatku č. 1 Smlouvy je rozšíření předmětu plnění o implementaci nezbytného software a zajištění souvisejících služeb formou aktualizace a doplněním nezbytných příloh výchozí smlouvy.

2.2 Smluvní strany se dohodly na následující změně Smlouvy:

1. Článek 2.1 Smlouvy nově zní:

2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat Objednateli:

- i. činnosti a poskytovat služby související s plněním povinností vlastníka (správce nebo provozovatele) dopravní a technické infrastruktury (dále jen „**DTI**“), plynoucích z příslušných ustanovení zákona č. 47/2020 Sb. Přesná specifikace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy (dále také „**plnění**“),
- ii. paušální služby technické podpory (dále jen „**Podpora**“) související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v Příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „**Systém**“). Nad rámec Služeb může Dodavatel na základě pokynů nebo dílčích objednávek Objednatele poskytovat i doplňkové služby (dále jen „**Doplňkové služby**“) s tím, že bližší podmínky a specifikace Podpory a Doplňkových služeb jsou uvedeny v Příloze č. 4 této Smlouvy.

2. Články 2.2 a 2.3 Smlouvy nově zní:

2.2. V rámci plnění smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Dodavatele, a to zejména těmi, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat včas veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy.

2.3. V rámci plnění smlouvy má Dodavatel zejména následující povinnosti:

- i. postupovat při plnění smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu smlouvy;

- ii. poskytovat plnění v souladu se smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování plnění.

3. Do čl. IV. Cena plnění a fakturace do doplňují nové odstavce v tomto znění:

- 4.7. Stane-li se Dodavatel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o DPH), je povinen neprodleně o tomto informovat Objednatele.
- 4.8. Bude-li Dodavatel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátec ve smyslu § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto část bude ponížena fakturovaná cena a prodávající obdrží pouze cenu předmětu koupě bez DPH.
- 4.9. Dojde-li po uzavření smlouvy ke změně účtu Dodavatele, který je zveřejněn na stránkách České daňové správy, je Dodavatel povinen o tom neprodleně informovat Objednavatele.

III. Závěrečná ustanovení

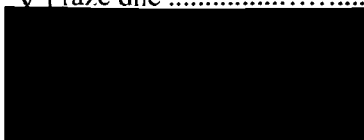
- 3.1 Tento Dodatek č. 1 nabývá platnosti a účinnosti dnem jeho podpisu poslední ze smluvních stran. V případě, že smlouva a její dodatky podléhají zveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb. zákon o registru smluv, Dodatek č. 1 nabývá účinnosti dnem jeho zveřejnění s tím, že smluvní strany se dohodly, že zveřejnění zajistí Objednatel.
- 3.2 Tento Dodatek č. 1 je podepsaný vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li Dodatek č. 1 podepsaný vlastnoručně, je vyhotoven v příslušném počtu stejnopisů, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Je-li Dodatek č. 1 podepsán elektronicky, je podepsán pomocí elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.
- 3.3 Smluvní strany prohlašují, že na Smlouvu se mj. vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a Nabyvatel je dle § 2 cit. zákona subjektem, jehož smlouvy se povinně uveřejňují prostřednictvím registru smluv.
- 3.4 Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním tohoto dodatku v plném znění (včetně všech příloh). Smluvní strany prohlašují, že dodatek neobsahuje žádná obchodní tajemství a Poskytovatel souhlasí s uveřejněním dodatku (vč. metadat) bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 3.5 Dle § 5 odst. 5 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, je k řádnému uveřejnění dodatku třeba, aby byl uveřejněn způsobem tam stanoveným, a to včetně vyplnění metadat. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní metadata v níže uvedeném rozsahu a prohlašují, že uvedený rozsah metadat:
 - identifikace smluvních stran:
statutární město Hradec Králové, Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové, IČO: 00268810, datová schránka: bebb2in
T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové, IČO: 47451084, ID datové schránky: cmz7hm3
 - vymezení předmětu dodatku: Dodatek č. 1 ke Smlouvě o zajištění plnění povinnosti vlastníka (správce nebo provozovatele) dopravní a technické infrastruktury při aktualizaci dat v IS DTM krajů
 - cena: bez DPH 282.500 CZK, vč. DPH 341.825 CZK
 - datum uzavření dodatku: datum podpisu dodatku poslední smluvní stranoupovažují za správný, úplný a v tomto znění plně odpovídající a vyhovující požadavkům zákona o registru smluv.
- 3.6 Tento dodatek č. 1 je uzavřen na základě usnesení Rady města Hradec Králové č. RM/2025/403 ze dne 22.04.2025.

- 3.7 Tento dodatek nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 3.8 Následující přílohy jsou nedílnou součástí tohoto Dodatku č. 1 a výchozí smlouvy:
- Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
 - Příloha č. 2 – Kontaktní osoby
 - Příloha č. 3 – Specifikace systému a cena služeb podpory
 - Příloha č. 4 – Specifikace služeb podpory (SLA)

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

V Praze dne



Ing. Jiří Bradáč, jednatel

V Hradci Králové dne



Mgr. et Mgr. Pavlína Springerová, Ph.D., primátorka

Příloha č. 1

Specifikace předmětu plnění

1.1 Registrace

- Asistence při registraci a další komunikaci s IS DMVS – Dodavatel zajistí odbornou asistenci při registraci Objednatele jako vlastníka DTI do systému IS DMVS, stejně tak bude nápomocen při zakládání rolí zakladatele, pověřeného editora a dalších činnostech spojených s příslušnými registry IS DMVS. Dále bude provedeno:
 - definování rozsahů DTI ve vašem vlastnictví vč. přiřazení odpovídajících rolí (vlastník, správce, provozovatel),
 - definování částí DTI ve vašem vlastnictví vč. přiřazení odpovídajících rolí (vlastník, správce, provozovatel, vyjadřovatel).
- Cena za toto plnění je stanovena ve výši 8 000,- Kč bez DPH a bude fakturována jednorázově po jejím dokončení.

1.2 Základní

- Dodavatel se zavazuje provádět pro Objednatele činnosti související s plněním povinností vlastníka (správce nebo provozovatele) dopravní a technické infrastruktury (dále jen DTI), plynoucích z příslušných ustanovení zákona 47/2020 Sb. a to v rozsahu plynoucím s plněním role editora DTI, v souladu s vyhláškou č. 393/2020 Sb. a jejími novelizacemi. Tento soubor činností zahrnuje:
 - správa pověřených editorů DTI,
 - přebírání nově zaměřených dat DTI od Objednatele, a to ve vyhláškou stanoveném jednotném výměnném formátu (dále jen JVF),
 - provádění topologických kontrol dodaných dat,
 - vkládání dat do IS DMVS.
- Cena za toto plnění je stanovena ve výši 2 650,- Kč bez DPH za jednu dokumentaci standardní velikosti a formátu, přičemž za takovou je považována dokumentace předaná ve formátu JVF v aktuální verzi, do 40 změnových bodů. Pokud bude dokumentace předána v jiném formátu, nebo bude obsahovat více než 40 změnových bodů, může být její zpracování kalkulováno individuálně. Smluvní strany se dohodly, že výsledná cena musí být před zpracováním dokumentace oboustranně odsouhlasena.
- Cena za plnění bude fakturována souhrnně každého půl roku, přičemž podkladem pro fakturaci bude seznam zpracovaných dokumentací za uplynulé půlroční období.
- Dodavatel se zavazuje zpracovat data dokumentace standardní velikosti specifikovanou v čl. 1 bod 1.3, ve formátu JVF bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů od jejich přijetí. V ostatních případech sdělí Dodavatel závazný termín zpracování předaných dat Objednateli na základě jejich analýzy.
- Po dokončení provedení prací je Dodavatel povinen neprodleně informovat Objednatele o vložení dat do IS DMVS, resp. IS DTM kraje.
- Objednatel bude dále předávat Dodavateli data v předem dohodnutém formátu, primárně JVF DTM aktuální verzi, Dodavatel přijetí dat potvrdí.
- Předání dat k zpracování je na základě této smlouvy považováno za pokyn k provedení prací dle podmínek stanovených v této smlouvě.

1.3 Rozšířené

- Správa ZPS a integrace extenzí – Nad rámec činností plynoucích z plnění povinností role editora DTI provádí Dodavatel i správu dat základní prostorové situace (ZPS) DTMM včetně individuálních extenzí (odběratelské přípojky k distribučním sítím, biologické prvky, dopravní značení, mobiliář...), tedy přebírání jejich zaměření a vkládání do lokálního datového skladu DTMM k jejich dalšímu využití. Podmínkou provádění této činnosti je vybudování lokálního datového skladu Objednatele v rámci geografického informačního portálu T-MAPY.
- Cena za toto plnění je zahrnuta v ceně za základní služby podle bodu 1.2 této přílohy.

1.4 Individuální – Dodavatel dále poskytuje nad rámec základního a rozšířeného rozsahu služeb i služby spojené s analýzou, přípravou a převodem dat. Cena za ně je stanovena na základě časové náročnosti a aktuálně platných hodinových sazeb. Poskytování těchto služeb je předmětem individuálních nabídek dodavatele na základě, kterých Objednatel vystaví následně objednávku plnění s tím, že na podmínky plnění se použijí analogicky a v přiměřeném rozsahu podmínky této smlouvy.

1.5 Implementace SW

- Implementace a konfigurace základního SW modulu T-WIST DTM Konektor & Publisher do stávajícího prostředí GIS města související s využitím dat a plněním povinností v rámci krajských IS DTM/IS DMVS.
 - cena za licenci není účtována, je poskytnuta bezplatně.
 - cena za toto plnění (tj. implementaci a konfiguraci vzdálenou správou na server Objednatele) je stanovena ve výši 40 000,- Kč bez DPH a bude fakturována jednorázově po jejím dokončení
- Základní odborné asistenční a konzultační činnosti související se spuštěním systému DTM v rozsahu 32 hodin
 - cena za toto plnění je stanovena ve výši 40 000,- Kč bez DPH (dle hodinové sazby 1250,- Kč bez DPH) a bude fakturována jednorázově po jejím dokončení

2 Požadavky na součinnost

- 2.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost, zejména (nikoliv však výlučně):
- Zaevidovat Dodavatele v systému IS DMVS jako zakladatele pověřeného vykonávat tuto roli za něj,
 - zajišťovat předávání geodetické dokumentace určené k zpracování v dohodnutých formátech,
 - poskytovat informace o DTI v jeho vlastnictví, nezbytné pro řádné zpracování do systému IS DMVS,
 - zprostředkovat komunikaci mezi geodetem, který dokumentaci vyhotovil, a Dodavatelem za účelem vypořádání případných nejasností a chyb.

Příloha č. 2
Kontaktní osoby

Objednatel

Oblast	Jméno	E-mail	Telefon
Smluvní věci	Mgr. et Mgr. Pavlína Springerová, Ph.D.	pavlina.springerova@mmhk.cz	495 707 420
Obchodní věci*	Ing. Jan Nagy	jan.nagy@mmhk.cz	495 707 307
Technické věci	Ing. Pavel Struha	pavel.struha@mmhk.cz	495 707 304

Dodavatel

Dodavatel			
Oblast	Jméno	E-mail	Telefon
Smluvní věci	Ing. Jiří Bradáč		
Obchodní věci*			
Technické věci			

* Včetně možnosti zasílat a potvrzovat objednávky na individuální služby

Příloha č. 3

Specifikace systému a cena služeb podpory

1 - Principy kalkulace ceny služeb technické podpory

1. Cena Služeb, tj. 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 standardní podpory je základní ceníková cena licence (licencí) každého softwarového produktu, která je platná ke dni uzavření smlouvy. Tato cena je platná do oznámení změny ceníkové ceny licence Dodavatelem, která může být v budoucnu jednostranně změněna a oznámena Dodavatelem. Dodavatel je povinen jeden měsíc před zamýšlenou změnou ceny zaslat Objednateli písemné oznámení, které bude obsahovat (i) nový ceník, (ii) datum účinnosti změny ceníkové ceny a (iii) vyčíslení nové ceny Služeb – standardní podpory s ohledem na nárůst ceníkové ceny (dále jen „Oznámení“). V případě, že Objednatel s navýšením ceny Služeb – standardní podpory v návaznosti na změnu ceníkové ceny nebude souhlasit, může smlouvu vypovědět, a to nejpozději do jednoho měsíce od doručení Oznámení. V případě, že z interních důvodů Objednatele je nutné, aby Objednatel uzavřel dodatek o změně ceny standardní podpory, smluvní strany se zavazují, bezodkladně zahájit jednání o uzavření takového dodatku tak, aby účinnost takového dodatku byla nejpozději ke dni změny ceny uvedeném v Oznámení. V opačném případě je změna ceny Služeb – standardní podpory účinná ke dni účinnosti změny ceníkové ceny uvedených v Oznámení.
5. 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.

2 - Systém – výčet aplikací a cena podpory

Produkt	Typ produktu	Licence	Úroveň podpory	Vstupní cena licence	Cena za technickou podporu za 12 měsíců ¹⁾
T-WIST DTM Konektor&Publisher	S	Internet	S	202 500 Kč	40 500 Kč

3 - Platební kalendář

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
pro období od 01.07.2025			
10. 12. 2025	01. 07. – 31. 12.	20 250 Kč	24 502,50 Kč
pro období od 01.01.2026			
10. 06.	01. 01. – 30. 06.	20 250 Kč	24 502,50 Kč
10. 12.	01. 07. – 31. 12.	20 250 Kč	24 502,50 Kč

Příloha č. 4 Specifikace služeb podpory (SLA)

1. Předmět SLA

Účelem poskytovaných Služeb je zajištění bezproblémového provozu a užívání Systému.

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

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	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 uživateli.

2. Další Doplňkové služby nad rámec výše uvedeného včetně vývoje Systému na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných objednávek.
3. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update Systému – softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým způsobem informovat Objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace, které budou řešeny případně jako Doplňková služba.

4. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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	

2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí Dodavatele k odstranění závady (tj. režim „best effort“). 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.).
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. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny Služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
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

1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek).
 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.
 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. 7 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
 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
 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.
2. Každý požadavek musí být Objednatelem 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

V případě, že je Objednatelem požadavek zařazen do chybné kategorie, Dodavatel má právo požadavek přesunout do správné kategorie.
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.
4. Stanovení termínu požadavku. Na základě nahlášení požadavku stanoví Dodavatel po dohodě s Objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. 4.).
5. Řešení požadavku. Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
6. Vyřešení požadavku. Vyřešení požadavku Dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě Objednatele
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.
8. Dodavatel запиše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

6. Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této úrovně služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými níže odst. 7.1. této Přílohy.
2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba Dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
3. O činnostech provedených v rámci realizace Služeb budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk Dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Dodavatele.
4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Dodavatele.
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.

7. Oprávněné osoby

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

Funkce ve vztahu k SLA	Za Objednatele		Za Dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Ing. Pavel Struha	pavel.struha@mmhk.cz tel. 495 707 304		
Zástupce primární oprávněné osoby	Ing. Jan Nagy	jan.nagy@mmhk.cz tel. 495 707 307		

8. Součinnost Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění služeb 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.
2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na Systému – programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

9. Doplnkové služby

1. Objednatel je oprávněn nad rámec Služeb požadovat i poskytnutí Doplnkových služeb. Poskytování těchto služeb je předmětem individuálních nabídek Dodavatele na základě, kterých Objednatel vystaví následně objednávku plnění. Na podmínky plnění Doplnkových služeb se použijí analogicky a v přiměřeném rozsahu podmínky a ustanovení této smlouvy pro Služby. Za Doplnkové služby jsou považovány i služby exitu, tj. služby související s ukončením Smlouvy a případným předáním nebo exportem dat. Konkrétní způsob služeb exitu bude vždy stanoven dohodou stran před ukončením Smlouvy.
2. Cena za Doplnkové služby bude účtována dle těchto hodinových sazeb Dodavatele.

Doplnkové služby	jednotková sazba bez DPH
Datové práce	950 Kč/hod
Programátorské práce	1 250 Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace, vedení projektu	1 250 Kč/hod
Systémové práce	1 250 Kč/hod