

Smlouva o systémové podpoře při rozvoji informačního systému č. 71/2006

uzavřená v souladu s ustanovením § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního 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 Tábor**
se sídlem : Žižkovo náměstí 2, 390 15 Tábor
zastoupený: Ing. Františkem Dědičem, starostou města
IC: 00253014
DIČ: CZ00253014
Bankovní spojení: XXXXX XXXXXXXXXXXX X.X., XXXXXXX XXXXX
Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
2. **Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**
se sídlem: Nezvalova 850, 500 03 Hradec Králové
zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem firmy
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
Bankovní spojení: XXXX X.X., XXXXXX XXXXXXX
Číslo účtu: XXXXXXXXXXXXX
Společnost T-MAPY spol. s r.o. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307

II. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je poskytnutí souboru produktů a služeb potřebných pro správné a efektivní provozování a rozvoj informačního systému objednatele.
- 2.2 Dodavatel se po dobu platnosti této smlouvy za součinnosti objednatele zavazuje:
- a) na základě požadavků objednatele rozšiřovat informační systém objednatele o softwarové produkty dodavatele
 - b) na základě požadavků a specifikací objednatele provádět úpravy softwarových produktů
 - c) k pořizování, převodům a úpravám grafických i negrafických dat
 - d) k implementaci jednotlivých softwarových komponent a aplikací vč. konfigurace podle požadavků zákazníka
 - e) ke školení uživatelů
 - f) ke spolupráci na koncepci, vedení projektů a rozvoji informačního systému objednatele
 - g) ke koordinaci a integraci dodávek aplikací a řešení třetích stran
 - h) k analytické činnosti v oblasti analýzy procesů souvisejících s implementací dodávaných řešení a softwarových produktů
 - i) k technické podpoře softwarových produktů dodaných dodavatelem
- Jednotlivá zadání budou specifikována písemně a po vzájemné dohodě obou zúčastněných stran, přičemž ze strany objednatele bude učiněn konkrétní požadavek a ze strany dodavatele bude učiněn konkrétní návrh řešení. Závěr bude specifikován v písemném ujednání před započítáním vlastního díla. Toto může být v průběhu vlastní realizace doplňováno jak ze strany dodavatele tak ze strany objednatele, a to vždy po vzájemném odsouhlasení písemným dodatkem.
- 2.3 Objednatel je povinen vytvořit předpoklady a podmínky a vyvíjet nezbytnou součinnost pro úspěšnou realizaci díla dodavatelem. Požadavky na součinnost budou vždy součástí ujednání o dílčích zadání.
- 2.4 Obsah a podmínky provádění technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

III. Doba plnění

- 3.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a vstupuje v platnost dnem podpisu oběma stranami.

IV. Místo plnění

- 4.1 Místem plnění dle této smlouvy je sídlo objednatele.

V. Ceny a platební podmínky

- 5.1 Cena za služby uvedené v čl. II, odst. 2.2, pís. a) až h) bude součástí dílčích objednávek nebo dodatků této smlouvy vypracovaných na základě předložené a odsouhlasené kalkulace.

Dodané produkty a služby budou fakturovány po jejich předání odsouhlaseného oběma smluvními stranami. Podmínky řádného splnění díla jsou uvedeny v článku VI. této smlouvy.

Cena bude fakturována na základě výkazu skutečně provedených prací a počtu hodin strávených řešením odsouhlaseným oběma smluvními stranami. Kalkulace dle výkazu bude vycházet z jednotkových sazeb dodavatele uvedených v příloze č. 3 této smlouvy.

- 5.3 Cena za provádění technické podpory uvedené v čl. II, odst. 2.2, pís. i) je vypočítávána z ceny jednotlivých softwarových produktů a je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy. Tato cena bude pravidelně aktualizována k 1.12. každého roku podle aktuálně provozovaných aplikací.

Fakturace ceny za provádění technické podpory bude uskutečněna dle platebního kalendáře uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy.

- 5.4 Dodavatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.5 Splatnost faktur se sjednává na 14 dnů od doručení faktury objednateli. Za okamžik uhrazení faktury se považuje datum, kdy byla předmětná částka odepsána z účtu objednatele. Při nedodržení této splatnosti je dodavatel oprávněn vyúčtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
- 5.6 Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby v průběhu plnění této smlouvy, jestliže dodavatel neplní jakýkoliv termín v této smlouvě stanovený.
- 5.7 Objednatel má právo podmínit úhradu kterékoliv dílčí faktury odstraněním vad a nedodělků dosavadního plnění. Podmínky úhrady může objednatel uplatnit jak před vystavením faktury, tak poté.
- 5.8 Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby ve prospěch dodavatele, pokud je dodavatel v prodlení s plněním jakékoliv závazku vůči objednateli podle této smlouvy.

VI. Splnění díla

- 6.1 Dodavatel splní svou povinnost provést dílo řádně a kvalitně tak, že splní řádně veškeré své povinnosti s tím, že řádným splněním se rozumí zhotovení předmětu díla včas a bez vad, jakož i ujednání v rozsahu umožňujícím řádnou a úplnou realizaci předmětu díla. Nedílnou součástí řádného splnění díla je předání všech dokladů souvisejících s řádným provedením díla objednateli a to zejména dokumentace a uživatelské příručky.
- 6.2 Je-li v rámci plnění poskytována licence k užití daného produktu, musí být součástí protokolárního předání každého produktu i licenční ujednání nebo licenční smlouva definující podmínky užití každé licence.

- 6.3 Povinnost dodavatele provést dílo je splněna dnem jeho řádným ukončením a předáním objednateli.
- 6.4 Řádné ukončení díla a jeho předání se osvědčuje zápisem o předání a převzetí díla podepsaným oběma smluvními stranami (dále jen zápis). Zápis má právní účinky takového osvědčení pouze v tom případě, že obsahuje prohlášení objednatele, že dílo přejímá včetně všech potřebných dokladů a bez vad a nedodělků, které by bránily řádnému užívání a provozu díla. Řádné splnění jednotlivých povinností zhotovitele uvedených v článku II může být osvědčeno dílčími zápisy. Nedokončené dílo, dílo s vadami a nedodělky či při nepředání části dokumentace není objednatel povinen dílo převzít.
- 6.5 Řádné provedení díla se prokazuje úspěšnou aplikací funkčních testů. Dodavatel je povinen objednatele vyrozumět o způsobilosti software k provedení funkčních testů a termínů jejich demonstrace a o úspěšné aplikaci testů vyhotovit protokol, který bude jedním z potřebných dokladů při předání díla. Za úspěšnou se aplikace funkčních testů považuje tehdy, jestliže testovaná část je funkční a nevykazuje závady a nedostatky znemožňující nebo podstatně omezující její provozování. Úspěšná realizace funkčních testů je podmínkou pro řádné ukončení díla a jeho předání.
- 6.6 O předání díla je vždy vypracován zápis potvrzený oběma smluvními stranami. K sepsání zápisu vyzve dodavatel objednatele nejpozději 5 pracovních dnů přede dnem, kdy bude dílo připraveno k předání.
- 6.7 Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu ke každému softwarovému produktu minimálně 5 let od jeho předání objednateli na základě budoucích ujednání o její konkrétní náplni mezi oběma stranami, a to zejména v oblasti hotline, upgradů technologií, případného dalšího vývoje produktu apod.

VII.

Podmínky provádění smlouvy

- 7.1 Řešení úkolů bude probíhat průběžně podle požadavků a potřeb objednatele a na základě specifikací uvedených v přílohách této smlouvy.
- 7.2 Řádné plnění povinností dodavatele uvedených v čl. II. se osvědčuje zápisy o průběžném plnění předmětu smlouvy podepsanými oběma smluvními stranami (dále jen zápis). Zápis má právní účinky takového osvědčení pouze v tom případě, že obsahuje prohlášení objednatele, že jednotlivé požadované položky byly dodavatelem řádně splněny.
- 7.3 Dodavatel zajišťuje provádění systémové podpory svými pracovníky nebo pracovníky třetích osob. Dodavatel nese plnou odpovědnost za neplnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 7.4 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny díla před jeho dokončením.
- 7.5 Jestliže změny díla před jeho dokončením navrhne objednatel, zavazuje se dodavatel provést hodnocení dopadů objednatel navrhovaných změn díla na termíny a cenu díla. Pokud by však takovéto hodnocení vyžadovalo dodatečné náklady anebo by nepříznivě ovlivnilo pracovní vytížení pracovníků nebo využití jiných prostředků určených k provádění díla, dodavatel tuto skutečnost oznámí objednateli a hodnocení provede pouze na základě písemného pověření objednatel. V takovém případě se objednatel zavazuje zaplatit za provedení takového hodnocení dodavateli cenu podle stráveného času a spotřebovaného materiálu v sazbách platných v době hodnocení. V takovém případě se obě smluvní strany zavazují sjednat dodatek předmětné smlouvy, který by přiměřeně posouval termín provedení celého díla s ohledem na skutečnost, že dodavatel využil k provedení hodnocení dopadů navrhovaných změn díla některého z pracovníků nebo prostředků určených k provedení díla.
- 7.6 Jakékoliv změny díla musí být sjednány písemně dodatkem této smlouvy. V závislosti na tom budou upraveny termíny a harmonogram plnění, cena, platební podmínky, součinnost objednatele, event. dokumentace díla. Dodavatel není povinen provést jakékoliv změny díla, dokud tyto nebudou písemně sjednány dodatkem této smlouvy.
- 7.7 Dodavatel prohlašuje, že k datu podpisu smlouvy:
- byl řádně seznámen se zadáním a požadavky objednatele
 - je seznámen s technickými podmínkami objednatele
 - všechny nejasné podmínky pro si vyjasnil s příslušnými pracovníky

- 7.8 Dodavatel rovněž prohlašuje, že je plně seznámen i s ostatními podmínkami plnění dodavatelových povinností podle této smlouvy, které z ní vyplývají a které nejsou v ustanoveních tohoto článku smlouvy výslovně uvedeny.

VIII.

Záruky a odpovědnost za vady

- 8.1 Dodavatel poskytuje objednateli na každou jednotlivou část předmětu smlouvy záruku v délce trvání dvaceti čtyř (24) měsíců od protokolárního předání každé jednotlivé části předmětu smlouvy objednateli. Záruka se vztahuje na vady resp. nedodělky díla, které se projeví u díla během záruční doby s výjimkou vad, u nichž dodavatel prokáže, že jejich vznik zavinił objednatel.
- 8.2 Neodstraní-li dodavatel reklamované vady či nedodělky ve stanovené lhůtě (viz. článek IV přílohy č.1) nebo oznámí před jejím uplynutím, že vady či nedodělky neodstraní, objednatel uplatní přiměřenou slevu ze sjednané ceny, nebo zadá provedení oprav jinému dodavateli-opravci a cenu jeho plnění uhradí původní dodavatel.
- 8.3 Nároky z odpovědnosti za vady se nedotýkají nároků na náhradu škody nebo na smluvní pokutu.

IX.

Oprávněné osoby

- 9.1 Oprávněná osoba dodavatele ve věcech smluvních : Ing. Jiří Bradáč
Oprávněné osoby dodavatele ve věcech technických : xxx. xxxx xxxxxxxx
- Oprávněná osoba objednatele ve věcech smluvních : Ing. František Dědič
Oprávněné osoby objednatele ve věcech technických : xxxxxxxx xxxx
- 9.2 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu předem písemně upozornit.

X.

Odpovědnost za škodu

- 10.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 10.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost za škodu a bránící řádnému plnění této smlouvy.

XI.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 11.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této smlouvy a jejích dodatků. Smluvní strana je povinna informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy a jejích dodatků.
- 11.2 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, písemně pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu neprodleně informovat.

11.4 Při výkonu prací jsou pracovníci dodavatele povinni podřídit se vedení projektu ze strany objednatele.

XII. Odstoupení od smlouvy

12.1 Smlouva zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je šestiměsíční a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran a to i bez udání důvodu.

12.2 V případě zániku závazku vyplývajícího z této smlouvy výpovědí nevzniká objednateli nárok na vrácení poměrné části ceny za technickou podporu uvedené v příloze č.1 této smlouvy.

XIII. Sankce a smluvní pokuty

13.1 V případě, že dodavatel bude v prodlení se svojí povinností splnit včas předmět smlouvy, tj. nedodrží stanovený termín, nebo nedodrží jiné lhůty stanovené touto smlouvou, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny plnění za každý, byť i jen započatý den prodlení. V případě, že dodavatel prokáže, že prodlení vzniklo z viny na straně objednatele, zanikne objednateli právo smluvní pokutu uplatňovat. Dodavatel není v prodlení, pokud nemohl plnit v důsledku vyšší moci.

13.2 V případě prodlení objednatele s úhradou faktury má dodavatel právo účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i jen započatý den prodlení.

13.3 Smluvní pokuty, sjednané touto smlouvou, hradí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně a bez ohledu na její výši.

XIV. Autorskoprávní ujednání

14.1 Smluvní strany sjednávají, že pokud jakákoli část díla dle této smlouvy vykazuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), je ochrana a nakládání s takovým dílem podřízeno režimu autorského zákona.

XV. Závěrečná ujednání

15.1 Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí obchodním zákoníkem.

15.2 Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace, se kterými již oprávněně disponuje strana zveřejňující, nebo jsou veřejně dostupné, nebo byly získány nezávisle na stranách vystupujících v závazkových vztazích ohledně vytvoření a implementace software, nebo byly získány od jiných osob bez jakéhokoliv omezení.

15.3 Smluvní strany se zavazují, že případné spory u právního vztahu, založeného touto smlouvou, budou řešit především jednáním. Zánik smluvního vztahu se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, nároků z odpovědnosti za vady, řešení sporů mezi smluvními stranami a jiných nároků, které podle této smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.

15.4 V případě soudního sporu se místní příslušnost věcně příslušného soudu I. stupně řídí obecným soudem objednatele.

15.5 Jakákoliv ústní ujednání při provádění díla, která nejsou písemně potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jsou právně neúčinná.

- 15.6 Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy) se doručují do vlastních rukou. Povinnost smluvní strany doručit písemnost do vlastních rukou druhé smluvní straně je splněna při doručování poštou, jakmile pošta písemnost adresátovi do vlastních rukou doručí. Účinky doručení nastanou i tehdy, jestliže pošta písemnost smluvní straně vrátí jako nedoručitelnou a adresát svým jednáním doručení zmařil, nebo přijetí písemnosti odmítl.
- 15.7 Tuto smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě chronologicky číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto dodatky se obě smluvní strany zavazují přiložit k této smlouvě tak, aby s ní tvořily jeden nedílný celek.
- 15.8 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž dva obdrží objednatel a dva dodavatel.
- 15.9 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.10 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání na základě jejich svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek.

V Táboře dne 2006

v Praze dne 2006

.....
za objednatele

.....
za dodavatele

Příloha č. 1 Podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále jen Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

I. Typy aplikací

Pro účely technické podpory se rozlišují následující typy aplikací:

- a) **S ... Standardní aplikace** – 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.
- b) **U ... Uživatelská aplikace** – 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).

II. Rozsah podpory

Technická podpora bude prováděna průběžně v tomto rozsahu:

- a) Dodavatel zajistí hot-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu v pracovních dnech v době mezi 8:00 a 17:00.
- b) Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním programového vybavení, jehož dodávka je předmětem této smlouvy.
- c) Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem v souladu s čl. IV, odst.4.1. Podmínek. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.
- d) Dodavatel bude provádět technologické zásahy nezbytné pro zajištění bezporuchového a bezpečného provozu tohoto programového vybavení a udržení jeho souladu s platnou legislativou s výjimkou dalšího individuálního vývoje programového vybavení, který bude prováděn na základě samostatných smluvních ujednání.
- e) Je-li k provozním serverům objednatele zajištěn vzdálený přístup a umožněna vzdálená správa programového vybavení odpovědným pracovníky Dodavatele, bude Dodavatel pomocí tohoto vzdáleného přístupu v rámci technické podpory provádět i implementaci (instalaci a konfiguraci) upgradů a updatů programového vybavení. Není-li vzdálený přístup k provozním serverům ze strany objednatele zajištěn nebo jeho zřízení brání jiné příčiny, je implementace upgradů a updatů programového vybavení Dodavatelem prováděna mimo technickou podporu, na základě samostatných ujednání s objednatелеm.
- f) Dodavatel bude zajišťovat servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad, v souladu s ustanoveními čl. III. a IV. Podmínek technické podpory.
- g) Na celou dobu trvání technické podpory se prodlužuje záruka na produkty uvedené ve výčtu aplikací, který je součástí těchto Podmínek technické podpory.

III. Práva a povinnosti objednatele

- 3.1. 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.
- 3.2. Objednatel zajistí nahlášení závady na systému Dodavateli jedním z následujících způsobů:
 - telefonicky na č.: xxx xxx xxx (kontaktní osoba **xxx. xxxx xxxxxxxx**)
 - faxem na č. xxx xxx xxx
 - e-mailem na adresu xxxx.xxxxxxxxxxxxxx.xx
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabcova 1159/2, 147 00, Praha 4 - Podolí.

Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle odst. 4.2. Podmínek technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Za písemné nahlášení závady se považuje i e-mail. Kategorii závady stanovenou objednatелеm nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele.

Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí e-mailem, případně i telefonicky objednateli.

Objednatel zkontroluje funkčnost systému, popř.aplikací a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.

- 3.3. 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.
- 3.4. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásadách, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

IV. Práva a povinnosti dodavatele

- 4.1. 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.
- 4.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- **Havárie** – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - **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
- 4.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen pracovní hodiny). Ve výčtu aplikací a kalkulaci ceny technické podpory musí být uvedena varianta podpory (S ... standardní, Rx ... rozšířená).

S ... Standardní podpora

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Havárie	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Porucha	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu

- 4.4. 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.
- 4.5. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické a systémové podpory.

V. Kalkulace ceny technické podpory

- 5.1. Základní sazba technické podpory činí 20 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců. Základní sazba se skládá z následujících částí:
- a) sazba za služby dle čl. II, pís. a) až e) činí 15 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců
 - b) sazba za služby dle čl. II, pís. f) činí 5 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců
- 5.2. Cena technické podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu (viz odst. 5.3 Podmínek) a typu aplikace (viz čl. I Podmínek). Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

Úroveň podpory	Sazba za technickou podporu na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %

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.

Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

- 5.3. Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.
- 5.4. Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

Příloha č. 2 Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Vstupní cena v Kč bez DPH	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 12 měsíců
Administrace systému	S		S	x
T-WIST ÚIR (registr adres)	S		S	x
T-WIST REN (registr nemovitostí)	S		S	x
T-MapServer	S		S	x
Pasport památek	S		S	x
OWS proxy modul	S		S	x
Universální komunikační rozhraní	S		S	x
GISelPro	S		S	x
Pasport komunikací (ZAV)	S		S	x

CELKEM	v Kč bez DPH	93 523,-
	v Kč včetně DPH	111 292,-

Platební kalendář pro rok 2006:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka v Kč včetně 19% DPH
15.06.	01.01. – 30.06.	55 646,-
15.09.	01.07. – 30.09.	27 823,-
15.12.	01.10. – 31.12.	27 823,-

Platební kalendář pro rok 2007:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka v Kč včetně 19% DPH
01.01.	01.01.– 31.03.	27 823,-
01.04.	01.04. – 30.06.	27 823,-
01.07.	01.07. – 30.09.	27 823,-
01.10.	01.10. – 31.12.	27 823,-

Příloha č. 3 – Jednotkové sazby cen dodavatele

Položka	Sazba
Datové práce	850,- Kč/hod
Programátorské práce	850,- Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace	1250,- Kč/hod
Systemové práce	1250,- Kč/hod