Smlouva o zajištění technické podpory a aktualizace GIS

č. 50/2017

uzavřená v souladu s ustanovením § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

ve znění pozdějších předpisů (dále jen smlouva).

1. Smluvní strany

1. Objednatel: Město Litoměřice

se sídlem: Mírové náměstí 15/7, 412 01 Litoměřice

zastoupený: Mgr. Ladislavem Chlupáčem, starostou města

osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: XXXXX osoba oprávněná jednat ve věcech technických: *XXXXX* IČO: 00263958

DIČ: CZ00263958

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Litoměřice

Číslo účtu: XXXXX

2. Dodavatel: T-MAPY spol. s r.o.

se sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

zapsán v OR vedeným Krajským souden v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307 zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem

osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních: *XXXXX* osoba oprávněná jednat ve věcech technických: *XXXXX* IČ: 47451084

DIČ: CZ47451084

Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové

Číslo účtu: XXXXX

1. Předmět smlouvy
2. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
3. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
4. Seznam souvisejících poskytovaných služeb a jednotkové sazby dodavatele jsou uvedeny přílohách č. 3 a č. 4 této smlouvy.
5. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.
6. Doba trvání smlouvy
7. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to s účinností ode dne podpisu této smlouvy oběma stranami.
8. Cena
9. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
10. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovouto fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.
11. Odstoupení od smlouvy
12. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
13. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
14. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
15. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
16. 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.
17. Utajení
18. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou nebo tvoří obsah této smlouvy a příloh, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství dodavatele.
19. 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.
20. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
21. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
22. obecně známé,
23. prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
24. legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
25. získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
26. povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
27. 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.
28. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
29. 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.
30. Závěrečná ustanovení
31. Objednatel se zavazuje zaslat tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství dodavatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění), pokud dodavatel na takové skutečnosti objednatele upozornil. Objednatel však tuto smlouvu k uveřejnění prostřednictvím registru smluv nezašle, jestliže výše hodnoty jejího předmětu (celková cena) je 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty nebo nižší.
32. Tato smlouva a veškeré dodatky k této smlouvě nabývají platnosti dnem jejich podpisu statutárními orgány obou smluvních stran nebo jejich zplnomocněnými zástupci a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
33. Tato smlouva může být změněna pouze písemnou formou dodatkem k ní.
34. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
35. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek.
36. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
37. Smluvní strany jsou si vědomy, že Město Litoměřice je povinným subjektem podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a tímto vyslovují svůj souhlas se zveřejněním této smlouvy v ISRS na dobu neurčitou a uvádějí, že výslovně označily údaje, které se neuveřejňují.

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Praze dne

V Litoměřicích dne

Ing. Jiří Bradáč, jednatel

Mgr. Ladislav Chlupáč, starosta města

Principy kalkulace ceny služeb

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

|  |  |
| --- | --- |
| Úroveň podpory | Sazba za služby technické podpory na 12 měsíců |
| S ... Standardní aplikace | U ... Uživatelská aplikace |
| S ... Standardní podpora | 20 % | 15 % |

1. 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.
2. Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
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.
4. Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.
5. Minimální započitatelné období technické podpory (TP) je 1 kalendářní měsíc.

Výčet aplikací a cena technické podpory

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Produkt | Typproduktu | Licence(rozsah,počet) | Úroveňpodpory | Vstupní cena | Cena za technickou podporu za 12 měsíců |
| T-WIST CEU (administrace systému) | S | intranet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| T-MapServer/Spinbox (mapový server) | S | internet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| T-WIST REN (registr nemovitostí) | S | intranet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| SBX mapová aplikace Základní mapa | S | internet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| SBX mapová aplikace Katastrální mapa | S | internet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| SBX mapová aplikace ÚPD obcí v ORP | S | internet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| T-WIST Pasport zeleně (moduly 1,2,4) | S | internet | S | XXXXX Kč | XXXXX Kč |
| CELKEM | v Kč bez DPH |  | 69 000 Kč |

Platební kalendář pro období od 01. 01. 2018:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| datum fakturace v příslušném kalendářním roce | za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku | cenabez DPH | cena včetně DPH |
| 15. 03. | 01. 01. - 31. 03. | 17 250 Kč | 20 873 Kč |
| 15. 06. | 01. 04. - 30. 06. | 17 250 Kč | 20 873 Kč |
| 15. 09. | 01. 07. - 30. 09. | 17 250 Kč | 20 873 Kč |
| 01. 12. | 01. 10. - 31. 12. | 17 250 Kč | 20 873 Kč |

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

Příloha č. 2 - Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky

1. Předmět SLA

Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

1. Slovníček pojmů, typy aplikací
2. 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
1. 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).

1. Ostatní
* Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software, 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.
1. 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, faxu 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 XXXXX | 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 |
| Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací | Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. | Údržba předmětných aplikacív nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout |
| Řešení incidentů | Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů. | Údržba předmětného programovéhovybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli |
| Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele | Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele. | Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu |

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.

1. 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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategoriepožadavku | Pokrytíslužby | 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 |
| Ostatnípožadavky | ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami |

* 1. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
	2. 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.
	3. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
	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.
1. 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 XXXXX.
		2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
2. telefonicky na č.: XXXXX, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
3. faxem na č. XXXXX k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
4. e-mailem na adresu XXXXX
5. písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabcova 1159/2, 147 00 Praha 4 - Podolí
	* 1. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
6. datum a čas nahlášení požadavku
7. popis požadavku
8. stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
9. 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.
10. požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
11. jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
12. jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
	* 1. 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.
	1. Každý požadavek musí být zařazena do jedné z následujících kategorií:
13. Havárie - vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
14. 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
15. Ostatní požadavek - požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
	1. 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.

* 1. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají- li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. 4).

* 1. Řešení požadavku.

Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

* 1. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele

* 1. 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.

* 1. Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
	2. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.
1. Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb
	1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o zajištění technické podpory a aktualizace GIS č. 50/2017.
	2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.
2. 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 dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. 8. této dohody.
	2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
	3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.
	4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele - viz také čl. 5.
	5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e­mailem, poštou apod.), oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
3. Oprávněné osoby

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Funkce ve vztahu k SLA | Za objednatele | Za dodavatele |
| Jméno | Kontakt | Jméno | Kontakt |
| Primární oprávněná osoba | XXXXX | XXXXX, XXXXX | XXXXX | XXXXX, XXXXX |
| Zástupce primární oprávněné osoby | XXXXX | XXXXX, XXXXX | XXXXX | XXXXX, XXXXX |

1. Práva a povinnosti objednatele
	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.
	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.
	3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
2. Práva a povinnosti dodavatele
	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.
	2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| název vrstvy | rozsah území | frekvenceaktualizace | poskytovatel zdrojových dat | cena služby bez DPH |
| Katastrální mapa - data ISKN, soubor popisných (SPI) a geodetických informací (SGI) 1 | ORP | 4x ročně 2) | ČÚZK | XXXXX Kč za jednu aktualizaci |
| geokódovací služba T-MAPY RÚIANvčetně měsíční aktualizace | ORP | měsíčně | ČÚZK | XXXXX Kč měsíčně |
| T-MAPY WMTS služby RÚIAN 3), Katastrální mapa 4) a OpenStreet Map | ORP | průběžně | ČÚZK | XXXXX Kč měsíčně |

Poznámky:

1. SGI zahrnuje data DKM, KMD, KM-D a ÚKM. Veškerá uvedená data pro aktualizaci zajišťuje dodavatel na základě rámcové smlouvy s ČUZK a žádosti o výdej dat KN v elektronické podobě.
2. Aktualizace dat ISKN proběhne vždy v 3., 6., 9. a 12. měsíci v kalendářním roce
3. WMTS služba RÚIAN obsahuje vrstvy Správní hranice, Volební okrsky, Ulice, Adresy, Stavební objekty a Adresní místa. 4) WMTS služba Katastrální mapa obsahuje vrstvy Katastrální mapa, Věcná břemena a BPEJ.

Platební kalendář pro období od 01. 01. 2018

Cena za poskytování geodat/služeb a jejich aktualizaci je v každém kalendářním roce fakturována vždy za dané období dle následující tabulky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| datum fakturace v kalendářním roce | za poskytování služeb v období | cena v Kč bez DPH | cena v Kč včetně DPH |
| 15. 03. | 01. 01. až 31. 03. | 9 600 Kč | 11616 Kč |
| 15. 06. | 01. 04. až 30. 06. | 9 600 Kč | 11616 Kč |
| 15. 09. | 01. 07. až 30. 09. | 9 600 Kč | 11616 Kč |
| 01. 12. | 01. 10. až 31. 12. | 9 600 Kč | 11616 Kč |

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

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

Veškeré služby účtované podle přílohy č.4 musí být předem schváleny kontaktní osobou uvedenou v příloze č.2. a musí být na ně vystavena objednávka. Neobjednané služby není objednatel povinen uhradit.

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