

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

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

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

2 Slovníček pojmů, typy aplikací

- a) Lhůty, časy
- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
 - pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin
- b) Typy aplikací
- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
 - Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatel, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatel 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 softwaru a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případně další oběma stranami dohodnuté osoby objednatel a dodavatele
 - požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatel provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace, hotline, helpdesk	Dodavatel zajistí hotline, služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helpdesk.tmapy.cz . 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
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních agend 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.	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu Údržba předmětných agend v neaktuálnějších 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 předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatel.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

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		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Porucha	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

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

4.3. Pokud si řešení požadavku vyžadá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatel, dodavatel nahlašuje potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatel, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatel, 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 I, ...).

4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatel prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdříve do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

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

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č. 241 433 878, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
- faxem na č. 241 433 872k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
- e-mailem na adresu petr.serhant@tmapy.cz
- písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabcova 1159/2, 147 00, Praha 4 - Podolí

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášený některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

- datum a čas nahlášení požadavku
- popis požadavku
- stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- Kategorii incidentu stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatel. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatel.

e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku

f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatel/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informace

g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlášovatele incidentu /požadavku

5.1.4. Jsou-li požadavky hlášený některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinná zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být 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
- 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 objednatel. V případě hlášení požadavku dodavatel zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatel.

5.4. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatелеm závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývající tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a části a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).

5.5. Řešení požadavku.

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

5.6. Vyřešení požadavku.

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

5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.

5.8. Dodavatel zapíše závalu 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, mechanismus řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o dodávce služeb, tj. smlouvy o technické podpoře č. 42/2007).

6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek dohody o úrovni služeb.

6.3. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

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. VIII. této dohody.

7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku dodavatele.

7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku dodavatele – viz také čl. V.

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

8 Oprávněné osoby

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

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Ing. Bohumil Zbiral	318 533 330 zbiral@mestodobris.cz	Mgr. Petr Šerhanť	241 433 878 petr.serhant@tmapy.cz
Zástupce primární oprávněné osoby	Bc. Radim Weber	318 533 336 weber@mestodobris.cz	Petr Havelka	607 960 130 petr.havelka@tmapy.cz

9 Práva a povinnosti objednatele

9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.

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

10 Práva a povinnosti dodavatele

10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.

10.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

Seznam aplikací a ceny technické podpory

Kalkulace ceny technické podpory

- 1) Základní sazba technické podpory činí 20 % ceníkové ceny Produktu za každých 12 měsíců.
- 2) Cena technické podpory se odvozuje od ceníkové ceny Produktu a typu aplikace (viz čl. I Podmínek). Procentní sazby jsou počítány z ceníkové 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 objednatel 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) Ceníkovou 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.

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Počet, rozsah či jiná specifikace licence	Ceníková cena v Kč bez DPH	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu za 12 měsíců bez DPH
GISel PRO	1	18 900 Kč	S	3 780 Kč
GISel	4	31 780 Kč	S	6 356 Kč
Administrace systému	interní neomezená	25 000 Kč	S	5 000 Kč
T-WIST REN Pro	interní neomezená	122 000 Kč	S	24 400 Kč
T-MapServer	neomezená	88 000 Kč	S	17 600 Kč
TMS - konektor na Stavební úřad VITA	interní neomezená	18 000 Kč	S	3 600 Kč
TMS - OWS Proxy modul	neomezená	8 000 Kč	S	1 600 Kč
TMS - Editace bodových objektů	interní neomezená	10 000 Kč	S	2 000 Kč
MetIS 4	neomezená	60 000 Kč	S	12 000 Kč
SDZP vč. Pasportu údaje o území	interní neomezená	26 500 Kč	S	5 300 Kč
CELKEM		cena bez DPH		81 636 Kč
		cena vč. 20% DPH		97 963 Kč

Platební kalendář na období od 01. 01. 2011

Cena za provádění technické podpory je fakturována vždy předem na dané období dle následující tabulky:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka v Kč bez DPH	Částka v Kč vč. 20% DPH
15. 01.	01. 01. až 31. 03.	20 409 Kč	24 491 Kč
15. 04.	01. 04. až 30. 06.	20 409 Kč	24 491 Kč
15. 07.	01. 07. až 30. 09.	20 409 Kč	24 491 Kč
15. 10.	01. 10. až 31. 12.	20 409 Kč	24 491 Kč

Částka se zvyšují o daň z přidané hodnoty (DPH). Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zák. č. 588/1992 Sb. v platném znění ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Příloha č. 3 Smlouvy o technické podpoře

Seznam základních geografických datových sad pro pravidelnou aktualizaci

název vstavy	rozsah území	frekvence aktualizace	poskytovatel dat	cena za 1 aktualizaci bez DPH
Katastrální mapa - DKM				
data KN - soubor popisných (SPI) a grafických informací (SPI)	ORP Dobříš	4x ročně	ČÚZK	4 000 Kč
Digitální technická mapa města - DTMM				
data DTMM	Dobříš	2x ročně	Hrdlička	4 000 Kč
Digitální technické pasporty				
data Pasportu komunikaci	Dobříš	2x ročně	Hrdlička	2 000 Kč
data Pasportu zeleně	Dobříš	2x ročně	Hrdlička	2 000 Kč
data Pasportu veřejného osvětlení	Dobříš	2x ročně	Hrdlička	2 000 Kč

Veškerá výše uvedená data pro aktualizaci zajišťuje objednatel, dodavatel zodpovídá za jejich implementaci do GIS.

Platební kalendář

datum fakturace v kalendářním roce	za aktualizaci základní sady dat v uvedeném období příslušného kalendářního roku	cena v Kč bez DPH	cena v Kč včetně DPH
01. 06.	aktualizace vrstev DKM, DTMM a pasportů za 1. pololetí	podle skutečného počtu aktualizací	
01. 12.	aktualizace vrstev DKM, DTMM a pasportů za 2. pololetí	podle skutečného počtu aktualizací	

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