



MC02P004CQYN

Smlouva č. 051/2007 o systémové podpoře při rozvoji informačního systému – Dodatek č. 2



Dodatek č. 2 smlouvy č. 051/2007 o systémové podpoře při rozvoji informačního systému

uzavřený 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), a na základě usnesení Rady městské části Praha 2 č. 362 ze dne 26. 06. 2007 ve věci výběrového řízení na Grafický informační systém.

I. SMLUVNÍ STRANY

1. Objednatel:

se sídlem:
zastoupený:
osoba oprávněná jednat ve věcech technických:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

Městská část Praha 2

náměstí Míru 20, 120 39 Praha 2
Mgr. Michaelou Marksovou, zástupkyní starosty
Ing. Petr Štěpán, vedoucí odboru informatiky
00063461
CZ00063461
Česká spořitelna a.s., pobočka Praha
27-2000758339/0800

2. Dodavatel:

se sídlem:
společnost T-MAPY spol. s r.o. je zapsaná v OR vedeném KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307
zastoupený:

T-MAPY spol. s r.o.

Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

osoba oprávněná jednat ve věcech technických:

IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

47451084
CZ47451084
ČSOB a. s., pobočka Hradec Králové
8688743/0300

II. PŘEDMĚT DODATKU

- 1) Předmětem Dodatku č. 2 je aktualizace podmínek provádění technické podpory (TP) k dodanému software, které jsou specifikovány v samostatné příloze č. 3 výchozí smlouvy č. 051/2007.
- 2) Nové podmínky provádění TP jsou uvedeny v textu „Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA)“ a v plném rozsahu nahrazují původní podmínky uvedené v člancích I. až IV. přílohy č. 3, přičemž její nové znění je nedílnou součástí tohoto dodatku. Původní článek V. přílohy č. 3 (Kalkulace ceny technické podpory) byl rovněž aktualizován a jeho nové znění je nyní součástí přílohy č. 4. (Kalkulace ceny technické podpory a seznam programového vybavení pro výpočet technické podpory).

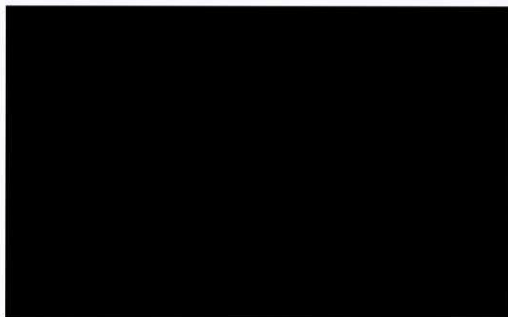
III. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 1) Platnost článků smlouvy č. 051/2007, které se Dodatkem č. 2 nemění, zůstává nezměněna.
- 2) Tento Dodatek č. 2 je vyhotoven ve 4 vyhotoveních, z nichž objednatel obdržel po podpisu 3 vyhotovení a dodavatel 1 vyhotovení.

- 3) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s obsahem souhlasí a na důkaz jejích svobodné, pravé a vážné vůle připojují níže své podpisy.

Za dodavatele:

V Praze dne 7.8.2012



Za objednatele:

V Praze dne 12.4.2012



Mgr. Michaela Marksová, zástupkyně starosty

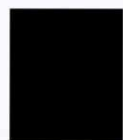


T - MAPY spol. s r.o.

Špitálská 150 (1)
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3
Tel.: 498 511 111 Fax 495 513 371

Přílohy Dodatku č. 2 smlouvy č. 051/2007:

- 1) Příloha č. 3 - Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA)
- 2) Příloha č. 4 – Kalkulace ceny technické podpory a seznam programového vybavení pro výpočet technické podpory



Příloha č. 3

**Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory
k programovému vybavení
(dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)**

1. Předmět SLA

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

2. Slovníček pojmů, typy aplikací

a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a 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 případně další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3. Katalog služeb

3.1. Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace, hotline, helpdesk	Dodavatel zajistí hotline, služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helpdesk.imapy.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	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu
Dodávka updat/upgradů standardních agend	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.	Údržba předmětných agend v 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 předmětných agend ve stavu umožňující 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 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.

4. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

- 4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora			
Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 4 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 8 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. Reakce pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakce 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 reakce ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatel zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžadá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí 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 výřtu 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 závady nebo jiného požadavku
- 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení závady či jiného požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší 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. 241 433 872 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - pisemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Brabčova 1159/2, 147 00, Praha 4 - Podolí
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- datum a čas nahlášení závady/požadavku
 - popis závady/požadavku
 - stanovení kategorie závady (viz odst. 5.2.)
 - Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navrženou kategorii závady pro závady nahlášené objednatel.
 - požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informace
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele závady/požadavku
- 5.1.4. 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.
- 5.2. Je-li hlášen požadavek na odstranění závady, musí být každá závada vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho částí či způsobuje vážné provozní problémy
 - Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho částí, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupu ze systému
- 5.3. Potvrzení přijetí závady nebo požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o závadě či požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástroje služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí závady/požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která závadu/požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o závadě/požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení závady dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku.
Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví dodavatel po dohodě s objednatel závazný termín odstranění závady/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. IV.).
- 5.5. Odstraňování závady, řešení požadavku.
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby odstranil závadu/vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

- 5.6. Odstranění závady/vyřešení požadavku.
Odstranění závady/vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele.
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.
Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnost systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
 - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.
- V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.8. Dodavatel zapisuje závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

6. Doba platnosti, mechanismus řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy č. 051/2007 o systémové podpoře při rozvoji informačního systému.
- 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 požadavku 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				
Zástupce primární oprávněné osoby				

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 zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

10. Práva a povinnosti dodavatele

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, uprady 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. 4

Kalkulace ceny služeb a seznam programového vybavení pro výpočet technické podpory

Principy kalkulace ceny služeb

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

Úroveň podpory	Sazba za služby podpory na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora		

- 2) 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) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
- 4) 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) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Vstupní cena bez DPH	Úroveň podpory	Roční sazba technické podpory	Cena za TP za 12 měsíců
T-WIST CIU + Administrace systému					
T-WIST ÚIR (registr. adres)					
T-WIST REN PRO (registr. nemovitostí)					
T-MapServer (základ + moduly OWS Proxy, Editace komplet. VITA)					
CELKEM		v Kč bez DPH			117 650 Kč
		v Kč včetně 20 % DPH		zaokrouhleno	141 180 Kč

Poznámky:

Minimální započítatelné období je 1 kalendářní měsíc.

Platební kalendář

platný pro období od: 01. 01. 2012

datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	částka v Kč bez DPH	částka v Kč včetně 20% DPH
01.03.	01. 01. - 31. 03.	29 412 Kč	35 294 Kč
01.06.	01. 04. - 30. 06.	29 412 Kč	35 294 Kč
01.09.	01. 07. - 30. 09.	29 412 Kč	35 294 Kč
01.12.	01. 10. - 31. 12.	29 412 Kč	35 294 Kč

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

Doložka
potvrzující, že byly splněny podmínky platnosti
právního úkonu, ve smyslu ust. § 43 zákona č.
131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění
pozdějších předpisů

Zveřejněno: od do

Schváleno ☒ odsouhlaseno ☐ usnesením ZMČ RMČ
č. ze dne

...

podpis člena
ZMČ P2

...

podpis člena
ZMČ P2

Nehodící se škrtněte