



Prováděcí příloha č. 6 ke smlouvě o podpoře a rozvoji geografického informačního systému č. 4/2005

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 Český Těšín
se sídlem	Náměstí ČSA 1, 737 01 Český Těšín
zastoupený:	Ing. Vítem Slovákem, starostou města
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:	Bc. Marek Knapp, vedoucí oddělení informatiky
osoba oprávněná jednat ve věcech technických:	Ing. Marcela Mrózková, referent GIS
IČ:	00297437
DIČ:	CZ00297437
Bankovní spojení:	KB a.s., expozitura Český Těšín
Číslo účtu:	86-6000360257/0100
2. Dodavatel:	T-MAPY spol. s r.o.
se sídlem:	Špitálská 150, 50003 Hradec Králové
zastoupený:	Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti
osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních:	Ing. Jiří Hájek
osoba oprávněná jednat ve věcech technických:	Ing. Lubor Livora
IČ:	47451084
DIČ:	CZ47451084
Bankovní spojení:	ČSOB a.s., Hradec Králové
Číslo účtu:	8688743 / 0300

Společnost T-MAPY spol. s r.o. je zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307

I.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Tato prováděcí příloha specifikuje plnění dle čl. II., odst. 2 smlouvy o podpoře a rozvoji geografického informačního systému společnosti T-MAPY (GTM) pro rok 2010.
2. Plnění je rozděleno do hlavních bloků:
 - vedení projektu
 - datová základna – údržba, rozvoj a implementace do systému
 - evidence územně analytických podkladů objednatele
 - vlastní programové vybavení – provoz, rozvoj a související systémové práce

II.

VEDENÍ PROJEKTU

1. Vedení projektu ze strany dodavatele představují především tyto činnosti:
 - vlastní organizační a koordinační práce vedoucího projektu
 - účast na pravidelných a vyžádaných jednáních
 - konzultační a asistenční činnost
 - školení, osvěta

- tvorba a údržba koncepčních dokumentů dle požadavků objednatele
- 2. Cena prací bude stanovena na základě jednotkových sazeb cen dodavatele uvedených v tabulce v čl. V pod označením „Jednotkové sazby cen dodavatele“ a na základě výkazů skutečně provedených prací odsouhlasených oběma smluvními stranami. Ceny školení budou stanovovány dohodou, a to rovněž na základě charakteru školení (administrátorské, uživatelské, manažerské) a počtu školených osob.

III. DATOVÁ ZÁKLADNA

V rámci datové základny budou spravovány resp. implementovány následující datové sady:

3. Referenční data:

- a. katastrální mapy v digitální formě (DKM, KM-D, rastrové mapy KN s def. body)
- b. digitální blokovaná mapa
 - parcelní
 - základní

Tyto datové sady budou aktualizovány resp. implementovány čtvrtletně s výjimkou orientačního plánu města (aktualizace standardně 1x ročně, jinak v závislosti na potřebách objednatele) a rastrových map KN s definičními body (ty budou aktualizovány dle potřeb objednatele). Cena prací, které budou fakturovány podle harmonogramu uvedenému v čl. IV této Prováděcí přílohy, bude stanovena na základě jednotkových sazeb cen dodavatele uvedených v tabulce v čl. V pod označením „Jednotkové sazby cen dodavatele“ a na základě výkazů skutečně provedených prací odsouhlasených oběma smluvními stranami.

4. Tematická data dle samostatných projektů objednatele, zejména:

- a. Územně plánovací dokumentace
- b. Pasport komunikací

Tyto datové sady budou aktualizovány resp. implementovány v závislosti na průběhu souvisejících projektů (obecně realizovaných třetími stranami nezávisle na dodavateli) resp. kvalitě a rozsahu datových výstupů z nich. Cena prací, které budou fakturovány po předání konkrétního plnění objednateli, bude stanovena na základě jednotkových sazeb cen dodavatele uvedených níže v tabulce pod označením „Jednotkové sazby cen dodavatele“ a na základě výkazů skutečně provedených prací odsouhlasených oběma smluvními stranami.

- c. Mapa čísel popisných – aktualizace:

Doplnění čísel popisných do BMZ, aktualizace SO v BMZ

- d. Základní mapa města – tvorba:

Z blokované mapy je následně možná tvorba **základní mapy města** (dále MMZ) a to přidáním různých doplňků (mostů, místních názvů apod.). Dalším krokem je tvorba sady tematických map, které mají stejný polohopisný základ (MMZ) a liší se tématy zobrazenými nad ním (orientační plán, mapa čísel popisných, mapa volebních okrsků atd.).

Zákres doplňkových liniových prvků (mosty, jezy, ...), popis budov a ostatní názvy v mapě bude proveden podle dostupných podkladů (doplnění a rozšíření nad mapou MMZ z roku 2007).

- e. Projekty pro veřejnost

Městský mobiliář

- lavičky, koše, stojany, stoly, atd...

Ochrana obyvatelstva

- informace o ochraně obyvatelstva (úkryty CO, sirény, veřejný rozhlas, ohrožující objekty, zdravotní zařízení, apod...

Volnočasové aktivity

- Informace o volnočasových aktivitách ve městě, sportoviště, dětská hřiště, apod

Zájmové body

Důležitá místa	Informační centrum Informační tabule Pošta Veř. toalety Telefon Bankomaty Internet	Doprava	Dopravní značky Hromadná parkoviště BUS Stan. TAXI Čerpací stanice PH Servis, opravná
Zdravotnictví:	Nemocnice Poliklinika, zdravot. středisko Lék. služba první pomoci Ordinace prakt. lékařů Stomatologické ordinace Lékárny Zařízení sociální péče Veterináři	Ubytování	Hotel Penzion Penzion + restaurace Privát Mládežnická ubytovna Autokemp Kemp Ostatní
Sport	Tělocvična Hřiště, pískoviště Fitcentrum Ten. kurty Squash Jízdárna	Liniové značky	Trasy MHD Železnice Cyklistické stezky Vycházkové trasy Naučné stezky

f. Územní identifikace kat. Č. Těšín – aktualizace:

Aktualizace čísel popisných v ÚI

Aktualizace stavebních objektů dle KN, dle OF, dle jiných podkladů.

Aktualizace adresných bodů a zapracování do T-Mapserveru

Aktualizace uliční sítě z dodaných podkladů to dát do odrážky aktualizace územní identifikace

Aktualizace a doplnění adresných bodů (ke vhodům stavebních objektů) pro projekt TMS

g. Územní identifikace zbývajících kat. – aktualizace:

Aktualizace dat ČSÚ, aktualizace stavebních objektů dle KN (doplnění případných chybějících objektů do dat na TMS. Neznamená to pravidelnou údržbu stavebních objektů nad mapou OF).

h. úpravy v TMS:

doplnění vlastností T-MapServeru, povýšení na novou verzi TMS, Projektu, doplnění tématických vrstev do projektů, doplnění nových projektů,

i. aktualizace RES:

aktualizace bodů RES z dodaných podkladů a zapracování do TMS

5. Software

Modul OWS Proxy pro mapové služby ČUZK

T-WIST Upgrade na RHEL 5

IV.
ROZPOČET NA ROK 2010

Cenové položky, které obsahují práce či služby, budou fakturovány podle skutečných nákladů na základě výkazu prací odsouhlasených oběma smluvními stranami. Ceny jsou uvedeny bez DPH, DPH bude stanoveno dle platné zákonné sazby.

Rok 2010		Cena bez DPH
Celkem:		928 232
1.	Vedení projektu	333 332
	vlastní vedení, další dokumentace	96 000
	Školení podle skutečnosti	25 000
	Studie proveditelnosti TC - spoluúčast	30 000
	technická podpora	182 332
2.	Data	435 000
	Digitální blokovaná mapa parcelní - aktualizace	12 000
	Digitální blokovaná mapa základní - aktualizace	42 000
	Mapa čísel popisných - aktualizace	15 000
	Základní mapa města - aktualizace	28 000
	Územní identifikace kat. Č.Těšín - aktualizace	50 000
	Územní identifikace zbyvajících kat. - aktualizace	35 000
	Ortofotomapa - implementace	34 000
	Územní plánování (implementace) - aktualizace	130 000
	Projekty pro veřejnost (podle výběru)	46 000
	Drobnější datařina	43 000
	úpravy v TMS	25 000
	aktualizace RES	18 000
3.	Software	126 900
	T-WIST Upgrade na RHEL 5	94 900
	Subskripce RHEL 5	7 600
	Instalace OS na server u zákazníka vč. cestovného	40 000
	Převod projektů do PHP 5	38 500
	Migrace dat do PostgreSQL	8 800
	modul OWS Proxy pro mapové služby ČUZK	32 000
	implementace služby WMS katastrální mapa do mapového projektu v aplikaci T-MapServer	12 000
	software OWS Proxy modul – neomezená licence	16 000
	základní implementace OWS Proxy (vzdálenou správou)	4 000
3.	ÚAP	33 000
	Pronájem SDZP	20 000
	Datové a konzultační práce - odhad	13 000

Harmonogram prací podle rozpočtu na rok 2010:

		Termín dodání	Termín předání podkladů
1.	Vedení projektu		
	vlastní vedení, další dokumentace	15.4., 15.7., 15.10., 15.12	
	Školení podle skutečnosti	dle potřeby	
	Studie proveditelnosti TC - spoluúčast	podle termínu výzvy	
	technická podpora	15.4., 15.7., 15.10., 15.12	
2.	Data		
	Digitální bloková mapa parcelní - aktualizace	15. 2., 15. 5., 15. 8., 15. 11	
	Digitální bloková mapa základní - aktualizace	30.10.	data do 30.6.
	Mapa čísel popisných - aktualizace	20.6, 20.9.	data do 20.5., 20.8.
	Základní mapa města - aktualizace	20. 10.	data do 30.6.
	Územní identifikace kat. Č.Těšín - aktualizace	20. 6., 29. 10.	data do 20.5., 20.8.
	Územní identifikace zbývajících kat. - aktualizace	24.10.	nová data ČSÚ do 30.7.
	Ortofotomapa - implementace	podle termínu KrÚ MSK	
	Územní plánování (implementace) - aktualizace	30. 9.	30. 6.
	Projekty pro veřejnost (podle výběru)	do 31. 3.	
	Drobnější datařina		
	úpravy v TMS	průběžně	
	aktualizace RES	31.10.	data do 5.10.
3.	Software		
	T-WIST Upgrade na RHEL 5	do 31. 3.	
	modul OWS Proxy pro mapové služby ČUZK	28. 2.	
3.	ÚAP		
	Pronájem SDZP	15. 2.	
	Datové a konzultační práce - odhad	dle potřeby	

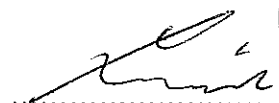
V.

Jednotkové sazby cen dodavatele

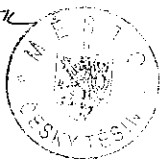
Jednotkové sazby cen dodavatele pro rok 2010:

Položka	Sazba v Kč bez DPH
Datové práce	950,- Kč/hod
Programátorské práce	1.000,- Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace	1.250,- Kč/hod
Systémové práce	1.200,- Kč/hod

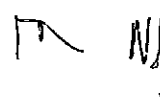
V Českém Těšíně dne 22.2.2010

ING. VÍT SLOVÁČEK
STAROSTA MĚSTA


za objednatele



V Hradci Králové dne 23.2.2010



za dodavatele

3033/35, RH
10. 2. 2010

Příloha č. 6/5 Smlouvy 4/2005 o podpoře a rozvoji informačního systému Města Český Těšín**Specifikace programového vybavení
Město Český Těšín**

Seznam aplikačního SW užívaného Městem Český Těšín ke dni 1.1.2010 a vypočítaná cena softwarové podpory platná od 1.1.2010.

Software	Počet licencí	Vstupní cena v Kč bez DPH	Roční sazba TP	Roční cena za softwarovou podporu v Kč bez DPH
GISel 3.2	10	64 770	22%	14 249.40
GISelPro 3.2	2	33 830	22%	7 442.60
Vazba RADNICE VERA - server	6	15 000	20%	3 000.00
Vazba RADNICE VERA – klient	multi	15 000	20%	3 000.00
Komunikační rozhraní	multi	9 900	20%	1 980.00
Pasport komunikací - plná aktivní verze (GKomPas)	1	39 900	20%	7 980.00
Systémový hotlink pro GISel(Pro)	multi	9 900	20%	1 980.00
Univerzální hotlink pro GISel(Pro)	3	26 700	20%	5 340.00
Administrace systému (správa skupin a uživatelů)	25	15 000	20%	3 000.00
Náhled do ISKN	internet	18 200	20%	3 640.00
T-MapServer	internet	135 000	20%	27 000.00
T-WIST REN PRO (registr nemovitostí)	50	122 000	20%	24 400.00
T-WIST ÚJR (registr adres)	internet	94 000	20%	18 800.00
HTML klient pro veřejnost	internet	32 600	20%	6 520.00
METIS 4	internet	90 000	20%	18 000.00
Typový klient ÚAP	internet	50 000	20%	10 000.00
Datový model ÚAP	internet	70 000	20%	14 000.00
Vizualizace UAP4MS (pro UMN MapServer)	internet	30 000	20%	6 000.00
Vizualizace UAP4AG (pro ArcGIS)	1	30 000	20%	6 000.00
Celkem za rok		901 800		182 332.00
Čtvrtletní platba				45 583.00

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s legislativou v platném znění ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

Výše uvedená specifikace slouží jako podklad pro fakturaci softwarové podpory.

Příloha č. 7 Smlouvy o systémové podpoře

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení

(dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

3. 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.

4. Cíle služeb

Cílem služeb dle této dohody je podpora užívání a údržba předmětného programového vybavení v souladu s potřebami objednatele a s tím související činnosti.

5. Popis služby, rozsah podpory

- 3.1. Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:
- a) Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu.
 - b) Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.
 - c) Dodavatel bude provádět technologické zásahy nezbytné pro udržení souladu předmětného programového vybavení s platnou legislativou.
 - d) Je-li k provozním serverům objednatele zajištěn vzdálený přístup a umožněna vzdálená správa programového vybavení odpovědným pracovníkům 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 objednatelem.
 - e) Dodavatel bude zajišťovat servis programového vybavení, a to zejména odstraňování vad
 - f) Na celou dobu trvání podpory se prodlužuje záruka na předmětné programové vybavení
 - g) Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Dodavatelem. Objednatel není povinen nabídnuté upgrade či update přijmout.
- 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.

6. 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 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
Ostatní		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

požadavky		
-----------	--	--

- 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 objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatel apod.).
- 4.3. 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 objednatelem, 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 objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

7. Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

Nahlášení závady nebo jiného požadavku

Objednatel zajistí nahlášení závady či jiného 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.

V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č.: 597 305 943, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
- faxem na č. 495 513 371 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
- e-mailem na adresu lubor.livora@tmapy.cz
- písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Vědecko-technologický park Ostrava, a. s., Technologická 372/2, 708 00 Ostrava - Pustkovec

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 objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie závady pro závady nahlášené objednatelem.
- požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku
- jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informaci
- jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele závady/požadavku

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

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 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

Potvrzení přijetí závady nebo požadavku.

Potvrzení přijetí hlášení o závadě či požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů 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 objednatel.

Stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku.

Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín odstranění závady/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. IV.).

Odstraňování závady, řešení požadavku.

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

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 objednatel.

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.

Dodavatel zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

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

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

Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o systémové podpoře).

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.

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

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

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.

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.

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.

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

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.

10. 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. Marcela Mrózková	mrozikova@tesin.cz	Ing. Lubor Livora	lubor.livora@tmapy.cz
Zástupce primární oprávněné osoby	Bc. Marek Knapp	knapp@tesin.cz	Ing. Luděk Dostál	ludek.dostal@tmapy.cz

11. Práva a povinnosti objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli políhebné 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.

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.

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

12. Práva a povinnosti dodavatele

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.

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

13. Principy kalkulace ceny služeb

Základní sazba za služby 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 f) činí 15 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců
- b) sazba za služby dle čl. II, pís. g) činí 5 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců

Cena služeb podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu (viz odst. 5.3) a typu aplikace (viz čl. I). Procentní sazby jsou počítány ze vstupní ceny Produktu:

Úroveň podpory	Sazba za služby podpory na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace <i>Do podpory standardních aplikací jsou zahrnuty veškeré služby dle odst. 3.1., pís. a) až g)</i>	U ... Uživatelská aplikace <i>Do podpory uživatelských aplikací jsou zahrnuty veškeré služby dle odst. 3.1., pís. a) až f)</i>
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.

Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.

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.

Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.