

Smlouva o dílo

uzavřená dle § 2586 a následujících občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. v platném znění)
a zákona č. 121/2000 Sb., (autorský zákon)

I. Smluvní strany

Objednatel:

Zastoupené: statutární město Brno
Se sídlem: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Dominikánské náměstí 1
601 67 B r n o
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka
Hilleho 6, 602 00 Brno
Číslo účtu: 7510006658/5400
Ve věcech technických
je oprávněn jednat: Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB
Ve věcech smluvních a
podpisem této smlouvy je
oprávněn: Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora
Číslo smlouvy: 5314051560

Dodavatel:

Zastoupená: T-MAPY spol. s r.o.
Ing. Milanem Novotným a Hansem Christerem
Jörgenem Kjellkvistem, jednatelem společnosti
Se sídlem: Špitálská 150
500 03 Hradec Králové
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
Zapsána v OR vedeného u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307
Bankovní spojení: ČSOB Hradec Králové
Číslo účtu: 8688743/0300
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat: Ing. Milan Novotný, jednatel
Ve věcech technických
je oprávněn jednat: Ing. Marek Lesák

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Dodavatel.

II. Předmět smlouvy

- 2.1. 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 aplikace Nemovitý majetek související s produktivním provozem součástí Agendového informačního systému (AIS) postaveného na bázi systému v minulosti dodaného a rozvíjeného Dodavatelem (systém T-WIST®) specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora nebo služby).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3. 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.

III. Doba trvání smlouvy, způsob čerpání služeb a místo plnění

- 3.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu dvou let od podpisu smlouvy.
- 3.2. Dodavatel bude služby technická podpora aplikace Nemovitý majetek specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy poskytovat průběžně po celou dobu platnosti smlouvy.
- 3.3. Dodavatel bude služby specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy přesahující rozsah 30 člověkohodin měsíčně poskytovat na základě objednávky a požadavků Objednatele zaslaných prostřednictvím aplikace CA Service Desk.
- 3.4. Objednatel bude čerpat kapacity Dodavatele přesahující rozsah 30 člověkohodin měsíčně, podle potřeby Objednatele, na poskytování služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy a v katalogu nabízených služeb specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.5. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že v kalendářním roce bude objem poskytnutých služeb při plnění předmětu smlouvy činit maximálně 72 člověkohodin měsíčně za celou dobu platnosti smlouvy.
- 3.6. Nevyčerpané člověkohodiny může Objednatel převést do dalších měsíců. Převezené člověkohodiny se přičítají k člověkohodinám určeným pro plnění předmětu smlouvy až do maximální výše 30 člověkohodin měsíčně.
- 3.7. Dodaná kapacita služeb bude Objednateli fakturována měsíčně dle Článku IV. této smlouvy.
- 3.8. Místem plnění dle této smlouvy je území statutárního města Brna (sídlo Objednatele i další lokality Objednatele sdělené Dodavateli, přičemž Dodavatel je oprávněn poskytovat služby, které mohou být poskytovány pomocí prostředků vzdáleného přístupu nebo obdobným dálkovým způsobem, i mimo sídlo Objednatele).

IV.

Cena a platební podmínky

4.1. Cena za jednu člověkohodinu za služby technické podpory aplikace Nemovitý majetek dle této smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran takto:

Cena bez DPH	1400,- Kč
DPH 21%	294,- Kč
Cena s DPH	1694,- Kč

4.2. K fakturovaným částkám bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty (DPH) v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů, případně v souladu s jiným právním předpisem, který uvedený zákon v budoucnu nahradí.

4.3. Cena dle tohoto článku bude Objednatelem uhrazena na základě daňového dokladu - faktury Dodavatele, který je Dodavatel oprávněn vystavit po řádně poskytnutém plnění vždy poslední den příslušného měsíce za uplynulé období, pokud byly v daném období příslušné služby na základě žádosti Objednatele poskytnuty. Současně musí být přílohou faktury výkazy o provedených službách odsouhlasené Objednatelem dle specifikace uvedené v Příloze č. 1.

4.4. Splatnost žádné faktury nesmí být kratší než 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

4.5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. V případě, že faktura či příloha nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

4.6. 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 dle čl. VII. odst. 7.1.

4.7. Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby v průběhu plnění této smlouvy, jestliže Dodavatel neplní termíny v této smlouvě stanovené.

4.8. 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.

4.9. Objednatel je oprávněn pozastavit úhradu kterékoliv platby ve prospěch Dodavatele, pokud je Dodavatel v prodlení s plněním peněžitého závazku vůči Objednateli podle této smlouvy.

V.

Podmínky provádění smlouvy

5.1. Řešení úkolů bude probíhat průběžně podle požadavků a potřeb Objednatele a na základě specifikací uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy. Za Objednatele jsou oprávněny k zadávání všech požadavků dle této smlouvy osoby, které budou jmenovány v zakládací listině projektu.

5.2. Řádné plnění povinností Dodavatele 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.

5.3. Dodavatel zajišťuje plnění smlouvy svými pracovníky nebo pracovníky třetích osob. Dodavatel nese plnou odpovědnost za neplnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

5.4. Dodavatel prohlašuje, že k datu podpisu smlouvy:

- a) byl řádně seznámen se zadáním a požadavky Objednatele,
- b) je seznámen s technickými podmínkami Objednatele,
- c) všechny nejasné podmínky si vyjasnil s příslušnými pracovníky Objednatele.

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

VI.

Ukončení smlouvy

6.1. Objednatel může odstoupit od smlouvy, poruší-li Dodavatel podstatným způsobem své smluvní povinnosti a Dodavatel byl na tuto skutečnost prokazatelnou formou (písemnou) upozorněn. Dodavateli budou uhrazeny účelně vynaložené náklady prokazatelně spojené s dosud provedenými pracemi mimo nákladů spojených s odstoupením od smlouvy.

6.2. Podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:

- nedodržení zadání – formy a funkčnosti softwarového vybavení – vedoucí k jeho praktické nepoužitelnosti Objednatelem
- neuvedení informací o okolnostech souvisejících s plněním smlouvy, které nejsou jeho předmětem, mající za následek vznik neočekávaných druhotných nákladů či komplikací znemožňujících nasazení softwarového vybavení

6.3. Výpověď musí být učiněna vždy písemně, výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi příslušné smluvní straně.

6.4. Odstoupení od smlouvy strana oprávněná oznámí straně povinné bez zbytečného odkladu poté, kdy strana povinná poruší své povinnosti ve smyslu čl. VI. odst. 6.2. této smlouvy.

6.5. Stanoví-li oprávněná strana pro dodatečné plnění lhůtu, vzniká jí právo odstoupit od smlouvy po marném uplynutí této lhůty. Jestliže však strana, která je v prodlení, písemně prohlásí, že svůj závazek nesplní, může oprávněná strana odstoupit od smlouvy před uplynutím lhůty dodatečného plnění, kterou stanovila, tzn. ihned poté, co prohlášení povinné strany obdrží.

6.6. Odstoupením od smlouvy zanikají všechna práva a povinnosti stran ze smlouvy. Odstoupení od smlouvy se však nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, řešení sporů mezi smluvními stranami, nároků na smluvní pokuty a jiných nároků, které podle této smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.

6.7. K odstoupení od smlouvy dojde dnem doručení písemného projevu vůle Objednatele o odstoupení Dodavateli na adresu uvedenou v čl. 1 odst. 2.

VII.

Smluvní pokuty

7.1. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z fakturované částky za každý den prodlení.

7.2. V případě, že Dodavatel bude v prodlení se svojí povinností splnit včas předmět smlouvy, je povinen poskytnout Objednateli slevu dle Přílohy č. 1. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody. V případě, že Dodavatel prokáže, že prodlení vzniklo z viny na straně Objednatele, zanikne Objednateli právo smluvní pokutu či náhradu škody uplatňovat. Dodavatel není v prodlení, pokud nemohl plnit v důsledku vyšší moci.

7.3. 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.

7.4. V případě prodlení Dodavatele s plněním povinností ze smlouvy po dobu delší 30 dnů má Objednatel právo od smlouvy odstoupit, popřípadě nechat si plnění poskytnout jinou osobou na náklady Dodavatele a bez rizika zásahu do jeho práv.

VIII.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 8.1. 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.
- 8.2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, písemně pověřených pracovníků nebo statutárních orgánů smluvních stran.
- 8.3. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo k jejím dodatkům, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy nebo jejích dodatků, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li mezi smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak.
- 8.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu neprodleně informovat.
- 8.5. Při výkonu prací jsou pracovníci Dodavatele povinni podřídit se vedení projektu ze strany Objednatele.

IX.

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 9.2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Dodavatel.
- 9.3. Záležitosti v této smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 9.4. Objednatel i Dodavatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. Objednatel i Dodavatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 9.5. Dodavatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti smlouvy. Dodavatel odpovídá kupujícímu v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 9.6. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb.)
- 9.7. 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 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.
- 9.8. V případě soudního sporu se místní příslušnost včetně příslušného soudu I. stupně řídí dle sídla Objednatele.
- 9.9. Jakákoliv ústní ujednání při provádění díla, která nejsou písemně potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jsou právně neúčinná.
- 9.10. Veškerá textová dokumentace, kterou při plnění smlouvy předává či předkládá Dodavatel Objednateli, musí být předána či předložena v českém jazyce.

9.11. Písemnosti mezi stranami této smlouvy, s jejichž obsahem je spojen vznik, změna nebo zánik práv a povinností upravených touto smlouvou (zejména odstoupení od smlouvy nebo výpověď) 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.

9.12. Nedílnou součástí této smlouva jsou:

Příloha č. 1 – Specifikace technické podpory aplikace Nemovitý majetek

Doložka:

Tato smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/134 dne 26. 3. 2014.

V Brně dne:

V Hradci Králové dne: 28. 3. 2014

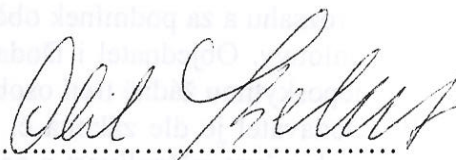
- 9 -04- 2014



za statutární město Brno
1. náměstek primátora
Ing. Robert Kotzian, Ph.D.



za T-MAPY spol. s r.o.
Ing. Milan Novotný
jednatel



za T-MAPY spol. s r.o.
Hans Christer Jörgen Kjellkvist
jednatel

T - MAPY spol. s r.o.
Špitálská 150 (1)
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3
Tel.: 498 511 111 Fax 495 513 371

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 předmětných agend a poskytování služeb technické podpory k těmto agendám.
- 1.2. Není-li uvedeno v konkrétním ujednání jinak, jsou službami Dodavatele dle této Dohody služby podpory druhé úrovně (viz čl. 2, pís. c)).

2. Slovníček pojmů, typy agend

- 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 7.00 do 17.00 hodin
- b) Typy agend
 - Standardní agenda (S) ... standardní agenda je součástí portfolia agend Dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem Dodavatele. Updaty a uprady standardních agend jsou dodávány průběžně.
 - Uživatelská agenda (U) ... uživatelské agendy jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků Objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu Dodavatele. Updaty a uprady uživatelských agend nejsou průběžně dodávány, tyto agendy jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků Objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu agend musí být u každé agendy uveden její typ (S, U).
- c) Úrovně podpory
 - Podpora první úrovně ... služby podpory zabezpečované Objednatelem prostřednictvím systému Service Desk a garantů agend na straně Objednatele
 - Podpora druhé úrovně ... služby podpory poskytované Dodavatelem prostřednictvím systému Service Desk Objednatele
- d) Ostatní
 - Service Desk ... portál Service Desk provozovaný Objednatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty a dokumentaci k software, 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 Service Desk Objednatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Service Desk.

3. Seznam standardních agend (typ S)

OBLAST AGEND	AGENDY	KRITICNOST AGENDY
Nemovitý majetek	T-WIST NEMO	kritická
	Evidence nemovitého majetku	kritická
	Informace k nemovitostem KN	kritická
	Integrace s ISZR	kritická

4. Katalog služeb

	Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
1	Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětných agend nezbytných pro zajištění jejich souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory agend a procesů uživatelů vázaných na legislativu
2	Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba agend	Předcházení výskytu incidentů
3	Podpora koncových uživatelů	Podpora koncových uživatelů je primárně poskytována odbornými guaranty jednotlivých agend na straně Objednatele. V opodstatněných případech tato podpora může být poskytována přímo Dodavatelem, a to primárně prostřednictvím e-mailu či telefonu.	Zajistit dostatečnou úroveň znalostí a dovedností koncových uživatelů pro efektivní práci s předmětnými agendami
4	Podpora odborných garantů agend na straně Objednatele	Vzdálená podpora prostřednictvím e-mailu či telefonu nebo v rámci projektových schůzek. Případná	Zajistit dostatečnou úroveň znalostí a dovedností garantů

		komplexnější školení budou realizována nad rámec technické podpory na základě samostatných ujednání.	agend na straně Objednatele k poskytování podpory koncovým uživatelům a zajištění podpory první úrovně
5	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
6	Drobné úpravy a přizpůsobování agend	Analýzy požadavků, návrhy technického řešení, drobné úpravy funkčnosti, či vzhledu agend a přizpůsobování požadavkům uživatelů v rozsahu max. 300 člověkohodin ročně	Drobná údržba souladu agend s potřebami uživatelů
7	Dodávka updatů/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
8	Účast na pravidelných projektových schůzkách s Objednatelem	Pravidelně 1x za každé kalendářní čtvrtletí budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata: - vyhodnocení kvality služeb za předchozí období - informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů - náměty zákazníka na další rozvoj agend - hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů Z projektové schůzky vznikne písemný zápis a případné vyplývající úkoly či požadavky budou zaevidovány do Service Desk Objednatele.	Zajištění pravidelné komunikace s Objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.
9	Zálohování konfigurací agend zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace agend tak, jak jsou implementovány na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu
10	Evidence zásahů do agend nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití agend	Dodavatele zajistí evidování všech vlastních zásahů do agend nebo souvisejících systémových součástí do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky Dodavatele. Všechny zásahy budou prováděny v souladu s požadavkem na zabezpečení možnosti obnovit posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu.	Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech Dodavatele při plnění této smlouvy
11	Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Dodavatele zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětných agend, a to konkrétně - Systémové a uživatelské příručky k agendám - Pravidla a podmínky zálohování - Pravidla a podmínky přístupu k provozním serverům - Dokumentace podmínek pro provoz agend (hardware, systémový software, umístění v síti, ...) - Pravidla deploymentu a testování agend a změn - Další provozní dokumenty dohodnuté s Objednatelem, např. přehled garantů jednotlivých agend za stranu Dodavatele i Objednatele	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu agend, zajištění jejich dostupnosti a součinnosti Objednatele s Dodavatelem.
12	Aktualizace dat KN	Dodavatel bude měsíčně aktualizovat data katastru nemovitostí a data ve vztahu k aplikaci Evidence nemovitého majetku	Zajištění aktuálnosti dat KN a nemovitého majetku
13	Předání databáze KN	Dodavatel bude pravidelně v měsíčních intervalech předávat objednateli kompletní databázové údaje KN pro všechna katastrální území, na nichž má město Brno majetek	Umožnění práce s aktuálními daty KN v databázovém prostředí
14	Správa webových služeb	Dodavatel bude zajišťovat přístup k webovým službám publikovaným ze ZR	Zajištění on-line ověření dat KN

15	Aktualizace dat územní identifikace	Dodavatel bude denně aktualizovat data územní identifikace z RÚIAN	Zajištění aktuálnosti dat územní identifikace
16	Kontrola konzistence dat územní identifikace	Dodavatel bude v pravidelných čtvrtletních intervalech porovnávat data územní identifikace v lokální databázi a v RÚIAN a předávat rozdílové soubory objednateli	Zajištění konzistence dat územní identifikace v lokální databázi s daty RÚIAN
17	Údržba dat územní identifikace v lokální databázi	Dodavatel bude zajišťovat konzistenci a čistotu kompletních dat územní identifikace (dat aktualizovaných z RÚIAN s daty z jiných zdrojů, jež nejsou obsahem RÚIAN)	Zajištění aktuálnosti a homogenity dat územní identifikace na území města Brna
18	Přístup k datům územní identifikace v lokální databázi	Dodavatel zajistí a bude udržovat datové rozhraní pro přímý přístup k datům územní identifikace uloženým v lokální databázi	Zajištění možnosti práce s daty územní identifikace databázovými prostředky
19	Vedení historie dat územní identifikace	Dodavatel bude zajišťovat vedení historie dat územní identifikace v lokální databázi	Zajištění možnosti práce s historickými daty územní identifikace
20	Kontrola konzistence dat	Dodavatel bude před provedením samotné aktualizace dat NEMO kontrolovat datový model a obsah dat ISKN tak, aby nedošlo k porušení kontinuity dat ENM-NEMO	Zajištění kontinuity dat NEMO (obraz katastru nemovitostí)
21	Kontroly všech změn v ENM způsobených aktualizací dat katastru	Dodavatel bude po každé aktualizaci dat ISKN/NEMO provádět kontroly automaticky provedených změn v NEMO.	Zajištění relevantních podkladů předávaných oprávněným editorům dat.
22	Předání tabulek Rozdílových sestav ENM (porovnání dat katastru nemovitostí a ENM)	Dodavatel bude pravidelně předávat kompletní seznam všech rozdílů ENM-ISKN platný v okamžiku aktualizace dat.	Zajištění podkladů pro editory ENM.
23	Pravidelné měsíční účetní uzávěrky	Dodavatel bude provádět pravidelné měsíční uzávěrky aplikace Evidence nemovitého majetku	Zajištění pravidelného přehledu o nemovitém majetku
24	Kontrola konzistence dat z pohledu metodiky účetní evidence změn	Dodavatel bude před provedením samotné měsíční uzávěrky kontrolovat obsah dat ENM tak, aby nedošlo k porušení kontinuity dat ENM.	Zajištění kontinuity dat ENM
25	Generování stavu nemovitého majetku k datu účetní uzávěrky	Dodavatel vytvoří a předá otisk dat ENM/NEMO platný ke dni účetní uzávěrky. Současně zabezpečí jeho uložení.	Zajištění relevantních podkladů předávaných odboru ekonomickému pro zaúčtování.
26	Generování změn a pohybů za poslední účetní období	Dodavatel vytvoří a předá seznam všech účetních změn a pohybů za poslední účetní období. Současně zabezpečí jeho uložení.	Zajištění relevantních podkladů předávaných odboru ekonomickému pro zaúčtování.
27	Kontrolní součty, předání k zaúčtování	Dodavatel provede křížové kontroly všech předávaných podkladů (stavu, změn a pohybů) za poslední účetní období. Současně předá výsledky provedených kontrol.	Zajištění relevantních podkladů předávaných odboru ekonomickému pro zaúčtování.
28	Kontrola dodržování metodiky z pohledu termínů	Dodavatel provede pravidelnou kontrolu včasnosti prováděných účetních pohybů.	Zajištění relevantních podkladů předávaných odboru ekonomickému pro zaúčtování.
29	Generování podkladů pro účtování zástav	Dodavatel bude provádět analýzu dat ISKN a výběr nemovitostí zatížených zástavními smlouvami. Současně provede analýzu pro budoucí evidenci zástav s funkcí generování podkladů pro zaúčtování.	Zajištění relevantních podkladů předávaných odboru ekonomickému pro zaúčtování.

5. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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

Služby podpory pro incidenty týkající se kritických agend

Kategorie požadavku (incidentu)	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení incidentu (reakce)	Lhůta pro vyřešení incidentu (obnovení provozu)
Havárie	10x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 pracovních hodin po obdržení oznámení o incidentu	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 8 pracovních hodin po obdržení oznámení o incidentu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 8 pracovních hodin po obdržení oznámení o incidentu	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 pracovních hodin po obdržení oznámení o incidentu

Služby podpory pro incidenty týkající se nekritických agend

Kategorie požadavku (incidentu)	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení incidentu (reakce)	Lhůta pro vyřešení incidentu (obnovení provozu)
Havárie	10x5, 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

Služby podpory pro ostatní požadavky, které nemají povahu hlášení incidentu

Kategorie Požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku	Lhůta pro vyřešení požadavku
Ostatní požadavky	10x5, tj. v pracovních hodinách	ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- 5.2. Veškeré lhůty uvedené výše začínají běžet od okamžiku zaregistrování incidentu či jiného požadavku ve službě Service Desk Objednatele nebo, v případě nedostupnosti služby Service Desk, náhradním způsobem v souladu s čl. 6 této Dohody.
- 5.3. 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 Service Desk. V případě nedostupnosti systému Service Desk je třeba reakci ze strany Dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany Objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě Objednatele apod.).
- 5.4. 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.
- 5.5. Veškeré lhůty platí s vyloučením doby plánovaných odstávek a doby, po kterou byla ze strany Objednatele poskytována vyžádaná součinnost nebo upřesnění problému.

6. Postup pro oznamování a řešení incidentů a ostatních požadavků

- 6.1. Incidenty jsou uživateli či jinými oprávněnými osobami hlášeny primárně prostřednictvím rozhraní služby technické podpory první úrovně zajišťované Objednatelem (Service Desk). Takto nahlášené incidenty či požadavky jsou následně bezodkladně řešeny odpovědnými osobami na straně Objednatele (odborné garanty agend). Pokud nejsou tyto osoby schopny vyřešit incident či požadavek do 2 hodin od okamžiku přijetí hlášení o incidentu, pak postupují tento incident k řešení službě technické podpory druhé úrovně zajišťované Dodavatelem prostřednictvím své služby Service Desk.
- 6.2. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku na podporu druhé úrovně:
 - 6.2.1. Objednatel (odborný garant agendy) zajistí nahlášení incidentu či jiného požadavku, a to prostřednictvím služby Service Desk Objednatele. Přístup ke službě Service Desk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany Dodavatele.
 - 6.2.2. V případě nedostupnosti služby Service Desk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
 - a) telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba Dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - b) faxem na č. 495 513 371 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - c) e-mailem na adresu aismb-podpora@tmapy.cz
 - d) písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03
 - 6.2.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 6.2.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
 - a) datum a čas nahlášení incidentu/požadavku
 - b) popis incidentu/požadavku
 - c) stanovení kategorie incidentu (viz odst. 6.3.)
 - d) kategorii incidentu 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.
 - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce Objednatele/ Dodavatel, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu/požadavku
 - 6.2.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 6.2.2., oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Service Desk neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 6.3. Je-li hlášen požadavek na řešení incidentu, musí být každý incident vyhodnocen a zařazen do jedné z následujících kategorií:
 - a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy

- b) 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
- 6.4. Potvrzení přijetí hlášení o incidentu nebo požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o incidentu či požadavku provádí oprávněný pracovník Dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Service Desk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Service Desk 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 incidentu/požadavku i na adresu oprávněné osoby Objednatele. V případě hlášení incidentu Dodavatelem zašle Dodavatel zprávu také oprávněné osobě Objednatele.
- 6.5. Stanovení termínu vyřešení incidentu nebo vyřešení požadavku.
Na základě nahlášení incidentu/požadavku, stanoví Dodavatel po dohodě s Objednatelem závazný termín vyřešení incidentu/požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou.
- 6.6. Řešení incidentu/požadavku.
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil incident/požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 6.7. Vyřešení incidentu/požadavku.
Vyřešení incidentu/požadavku Dodavatele oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Service Desk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě Objednatele
- 6.8. Kontrola funkčnosti systému nebo agend
Veškeré změny, opravy, nové verze apod. jsou implementovány nejprve ve vývojovém prostředí Objednatele a poté jsou přeneseny do testovacího prostředí Objednatele. 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.
- 6.9. Dodavatel zapiše incident do „Deníku incidentů“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Service Desk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 6.10. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

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

- 7.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o dodávce služeb.
- 7.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však v rámci projektových schůzek pořádaných vždy 1x za každé kalendářní čtvrtletí. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek dohody o úrovni služeb.
- 7.3. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

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

- 8.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v základací listině projektu.
- 8.2. 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.
- 8.3. Dodavatel bude zajišťovat reporting (výkazy) o provedených službách a jejich dosažených SLA parametrech, a to vždy za uplynulý kalendářní měsíc. Na základě schválení (akceptace) reportu o provedených službách bude prováděna fakturace a následná platba za služby. Tyto výkazy budou Dodavatelem Objednateli zasílány elektronickou poštou na sdělené kontaktní adresy.
Výkazy budou obsahovat
- popis typu výkazu o službách
 - jeho označení
 - informace o jeho příjemcích
 - podrobnosti o zdrojích dat pro výkaz
- Vykazovány budou následující položky:
- a) Evidence incidentů a dalších požadavků na podporu druhé úrovně včetně způsobu a dosažených SLA parametrů jejich řešení
- b) Počet hodin vynaložených na drobný rozvoj, úpravy a přizpůsobování agend
Základem pro tvorbu výkazů budou exporty ze systému Service Desk Objednatele, výstupy z preventivního monitoringu a výstupy z interní evidence práce Dodavatele.
- 8.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Service Desk Objednatele a navazujících aplikací – viz také čl. 6.
- 8.5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Service Desk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Service Desk neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

9. Oprávněné osoby

Oprávněné osoby jsou definovány v základací listině projektu.

10. Práva a povinnosti Objednatele

- 10.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje
- a) zabezpečit dostupnost předmětných agend
 - b) předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb
 - c) umožnit Dodavateli vzdálený přístup na testovací a provozní servery. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
 - d) umožnit Dodavateli přístup na Service Desk Objednatele. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
 - e) zajistit dostupnost Service Desk a zálohování jeho obsahu
 - f) poskytnout potřebnou součinnost při tvorbě provozně-technické dokumentace uvedené v odst. 11.2. této Dohody
- 10.2. 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.
- 10.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

11. Práva a povinnosti Dodavatele

- 11.1. 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.
- 11.2. Dodavatel je povinen co nejdříve po podpisu smlouvy za součinnosti s Objednatelem zpracovat provozně-technickou dokumentaci, a to zejména
- a) Pravidla a podmínky zálohování
 - b) Pravidla a podmínky přístupu k testovacím a provozním serverům
 - c) Dokumentace podmínek pro provoz agend (hardware, systémový software, umístění v síti, ...)
 - d) Pravidla deploymentu a testování agend a změn
 - e) Další dohodnuté provozní dokumenty
 - f) předat podklady k aplikační a systémové architektuře a průběžně je udržovat
- 11.3. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky Objednatele ke způsobu provádění služeb.
- 11.4. Povinností Dodavatele je mít uzavřené smlouvy se subdodavateli poskytujícími služby Dodavateli, které mají vztah ke službám Dodavatele Objednateli. V těchto smlouvách musejí být ošetřeny všechny relevantní smluvní podmínky tak, aby byly dodrženy všechny závazky a smluvní podmínky sjednané mezi Dodavatelem a Objednatelem.
- 11.5. Povinností Dodavatele je zajistit dostatečné kapacity ke splnění všech závazků dle této dohody.

12. Slevy za nedodržování parametrů služeb

- 12.1. Kvalita a reálně dosažené parametry služeb budou vyhodnocovány 1x měsíčně v souladu s čl. 8 této Dohody.
- 12.2. V případě, že Objednatel shledá všechny Dodavatelem skutečně dosažené parametry služeb v souladu se smluvními podmínkami, je schválení výkazu služeb podkladem pro fakturaci ze strany Dodavatele v plné výši dle smlouvy.
- 12.3. V případě, že se vyskytnou neshody mezi Dodavatelem skutečně dosaženými parametry služeb a smluvními podmínkami, je Objednatel oprávněn nárokovat slevu z ceny za tyto služby podle následujícího algoritmu:
- a) Pro případ nedodržení jakékoli lhůty pro řešení incidentu uvedené v odst. 5.1.:

	Odchylka Dodavatelem skutečně dosažené lhůty od lhůty uvedené v této dohodě	
	menší než 100 %	100 % a větší
Pro kritické agendy	4000,- Kč za každou jednotlivou neshodu	8000,- Kč za každou jednotlivou neshodu
Pro nekritické agendy	500,- Kč za každou jednotlivou neshodu	1000,- Kč za každou jednotlivou neshodu