

## **Smlouva o poskytování technické podpory**

uzavřená na základě § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)

číslo smlouvy objednatele:  
číslo smlouvy dodavatele: 62/2013

### **I. Smluvní strany**

- 1. Objednatel: Plzeňský kraj**  
sídlo: Škroupova 18, 306 13 Plzeň  
IČ: 70890366  
DIČ: CZ70890366  
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň, č. ú. 1083003606/5500  
zastoupený: Milanem Chovancem, hejtmanem Plzeňského kraje  
k podpisu smlouvy oprávněn: na základě Kompetenčního a Podpisového řádu Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Jiří Leščinský, ředitel KÚPK  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Michal Souček
- 2. Dodavatel: T-MAPY spol. s r.o.**  
sídlo: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové  
zápis v OR: registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307  
IČ: 47451084  
DIČ: CZ47451084  
bankovní spojení: ČSOB a.s., Hradec Králové, č. ú. 8688743/0300  
zastoupený: Hansem Christerem Jörgenem Kjellkvistem a Ing. Milanem Novotným, jednatelem firmy  
osoba oprávněná jednat ve věcech technických: Mgr. Jaroslav Lux, Petr Havelka

### **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 související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 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**

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to s účinností od data podpisu oběma smluvními stranami.

### **IV. Cena**

- 4.1. Cena za technickou je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet Dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 14 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

**V.**

**Odstoupení od smlouvy**

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

**VI.**

**Utajení**

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
  - a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

**VII.**

**Závěrečná ustanovení**

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.3. Právní vztahy smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 7.4. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, zcela rozumí jejímu obsahu a s celým jejím obsahem souhlasí. Dále prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli. Na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy svých oprávněných zástupců.

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Hradci Králové dne 11.10.2013

V Plzni dne 9.10.2013

.....  
Ing. Milan Novotný, jednatel

.....  
Mgr. Jiří Leščinský, ředitel KUPK

.....  
Hans Christer Jörgen Kjellkvist, jednatel

**Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře**

**Výčet softwarových produktů a cena technické podpory**

**Principy kalkulace ceny služeb technické podpory**

- 1) Základní sazba technické podpory činí 20 % vstupní ceny Produktu za každých 12 měsíců.
- 2) Cena technické podpory se odvozuje od vstupní ceny Produktu a typu aplikace (S, U).
- 3) Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, případný příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí.
- 4) Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licenci) 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 v Kč bez DPH <sup>1)</sup>	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
				za 12 měsíců	za 3 měsíce <sup>2)</sup>
EVA - evidence vodohospodářských aktivit	U	320 000 Kč	S	48 000 Kč	12 000 Kč
MetIS metainformační systém	S	130 000 Kč	S	26 000 Kč	6 500 Kč
DM ÚAP - datový model územně analytických podkladů	S	140 000 Kč	S	28 000 Kč	7 000 Kč
T-WIST RUIAN podpora vyhledávání adres	S	125 000 Kč	S	25 000 Kč	6 250 Kč
T-WIST VFK Import podpora importu dat ISKN	S	20 000 Kč	S	4 000 Kč	1 000 Kč
widgety pro AGS Viewer Flex • ControlPanel, FindAddress • REN, HTMLWidget, GetCoords	S	68 000 Kč	S	13 600 Kč	3 400 Kč

<b>CELKEM za 1 rok</b>	v Kč bez DPH	144 600 Kč	36 150 Kč
	v Kč včetně 21% DPH	174 966 Kč	43 742 Kč

<b>CELKEM za 4 roky</b>	v Kč bez DPH	578 400 Kč
	v Kč včetně 21% DPH	699 864 Kč

<sup>1)</sup>Vstupní cenou je základní cena licence (licenci) 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.

<sup>2)</sup>Minimální započitatelné období jsou 3 kalendářní měsíce.

**Platební kalendář pro období od 01. 01. 2013:**

Cena za provádění technické podpory je fakturována vždy před koncem daného období dle následující tabulky:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	cena bez DPH	cena včetně DPH
01. 03.	01. 01. – 31. 03.	36 150 Kč	43 742 Kč
01. 06.	01. 04. – 30. 06.	36 150 Kč	43 742 Kč
01. 09.	01. 07. – 30. 09.	36 150 Kč	43 742 Kč
01. 12.	01. 10. – 31. 12.	36 150 Kč	43 742 Kč

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

Za dodavatele:

V Hradci Králové dne 11.10.2013

.....  
Ing. Milan Novotný, jednatel

.....  
Hans Christer Jörgen Kjellkvist, jednatel

Za objednatele:

V Plzni dne 9.10.2013

.....  
Mgr. Jiří Leščínský, ředitel KUPK

## Příloha č. 2 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 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
- **závažná chyba** ... chyba, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem
- **chyba komplikující práci** ... chyba, která neovlivňuje způsob používání systému z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti
- **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

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná oprávněným uživatelům na adrese <a href="http://helpdesk.tmapy.cz">http://helpdesk.tmapy.cz</a> .	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací 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 předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Konzultační a analytické služby, drobné úpravy a přizpůsobování programového vybavení	Objednatel může z roční ceny technické podpory čerpat bezplatně na rozvoj aplikací: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 hodin jednání v sídle objednatele (bez času na cestě)</li> <li>• 15 hodin analytické práce pracovníků dodavatele</li> <li>• 50 hodin programátorské práce pracovníků dodavatele</li> </ul> Uvedené kapacity budou plánovány a vykazovány po dohodě obou stran	Drobná údržba souladu programového vybavení s potřebami uživatelů
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

#### **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/závady	Pokrytí služby	Časová lhůta způsobu řešení		
		Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň dočasné řešení umožňující využívání systému	Úplné odstranění
závažná chyba	9x5, tj. v pracovních hodinách	do 2 hodin od nahlášení	do 48 hodin od nahlášení chyby	do 5 prac. dnů od nahlášení chyby
chyba komplikující práci		do 24 hodin od nahlášení	do 96 hodin od nahlášení chyby	do 14 prac. dnů od nahlášení chyby
ostatní požadavky		ve lhůtách 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 „nehájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).
- 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 objednatele, 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 1, ...).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele 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 <https://helpdesk.tmapy.cz>.
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky na č.: 498 511 111, 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 [jaroslav.lux@tmapy.cz](mailto:jaroslav.lux@tmapy.cz)
  - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
- 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 požadavku
  - popis požadavku
  - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
  - Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navrženou kategorii incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
  - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
  - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informace
  - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /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. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- Závažná chyba – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
  - Chyba komplikující práci – 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 objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku.  
Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).
- 5.5. Řešení požadavku.  
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpозději 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 nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele

*Veřejná zakázka malého rozsahu s názvem  
„Technická podpora softwarových produktů společnosti T-MAPY spol. s r.o.“*

- 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 funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému
  - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.
- V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním.
- 5.8. Dodavatel zapíše 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, řízení změn dohody o úrovni služeb**

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o technické podpoře č. 62/2013.  
6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

### **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	Michal Souček	tel. 377 195 264 <a href="mailto:michal.soucek@plzensky-kraj.cz">michal.soucek@plzensky-kraj.cz</a>	Jaroslav Lux	tel. 498 511 111 <a href="mailto:jaroslav.lux@tmapy.cz">jaroslav.lux@tmapy.cz</a>
Zástupce primární oprávněné osoby	Martin Schejbal	tel. 377 195 273 <a href="mailto:martin.schejbal@plzensky-kraj.cz">martin.schejbal@plzensky-kraj.cz</a>	Petr Havelka	tel. 607 960 130 <a href="mailto:petr.havelka@tmapy.cz">petr.havelka@tmapy.cz</a>

### **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, 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.

Za dodavatele:

Za objednatele:

V Hradci Králové dne 11.10.2013

V Plzni dne 9.10.2013

.....  
Ing. Milan Novotný, jednatel

.....  
Mgr. Jiří Leščinský, ředitel KUPK

.....  
Hans Christer Jörgen Kjellkvist, jednatel