2021003414

Zmluva o technickej podpore
č.

uzavretá v súlade s príslušnými ustanoveniami právnych predpisov Slovenskej republiky, a to predovšetkým v súlade s ustanovením § 536 a nasledujúcich Zákona č. 513/1991 Zb., Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník"), Zákona č. 343/2015 Z.z. o Verejnom obstarávaní a Zákona č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov medzi zmluvnými stranami.

I.
Zmluvné strany

1. **Objednávateľ:** **Mesto Košice**
   Trieda SNP 48/A, 040 11 Košice
   IČO: 00691135
   DIČ: 2021186904
   Bank. spojenie:
   Číslo účtu IBAN
   zastúpenie: Ing. Jaroslav Polaček – primátor
   osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných: Ing. Branislav Ondrík PhD.
   osoba oprávnená jednať vo veciach technických: Ing. Viktor Fenďa

2. **Dodávateľ:** **T-MAPY, s.r.o.**
   Dvojkrížna 49, 821 06 Bratislava
   zapísaný v Obchodnom registri vedenom Okresným súd v Bratislava I, oddiel: Sro, vložky č.: 154488/B
   IČ: 43995187
   DIČ: 2022545096
   Bank. spojenie:
   Číslo účtu IBAN
   zastúpenie: Ing. Jiří Bradáč, Ing. Milan Novotný, Mgr. Ján Gašpárek, konatelia firmy
   osoba oprávnená jednať vo veciach zmluvných: Mgr. Ján Čura
   osoba oprávnená jednať vo veciach technických: Mgr. Martin Bánovský

II.
Predmet zmluvy

2.1. Predmetom plnenia tejto Zmluvy je poskytovanie **služieb podpory** geografického informačného systému GISPLAN a jeho súčastí, postaveného na báze systému v minulosti dodaného a rozvíjaného Dodávateľom.

2.2. Dodávateľ sa ďalej zaväzuje v rozsahu, kvalite a za podmienok stanovených touto Zmluvou vykonávať pre Objednávateľa služby podpory (technické a systémové služby) na zabezpečenie servisnej a poradenskej podpory súvisiace s produkčnou prevádzkou **SOFTWAROVÉHO vybavenia** uvedeného v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy (súhrne ako „Technická podpora"), pričom služby podpory zahŕňajú:
   a) vlastnú podporu systému GISPLAN a jeho súčastí (definované v Prílohe č. 1 – čl. 5 Katalóg služieb),
   b) zásahy a špecifické služby podpory (definované v Prílohe č. 1 – čl. 5 Katalóg služieb).

2.3. Služby podpory podľa článku 2.2. písmena a) budú poskytované v rozsahu uvedenom v článku 5 (Katalóg služieb) písm. a) Prílohy č. 1 tejto Zmluvy, a to vo vzťahu k softwarovému vybaveniu uvedenému v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy a rovnako tak k ďalšiemu softwarovému vybaveniu, ku ktorému Objednávateľ získa v súlade so zákonom licenciu v rámci spolupráce so Dodávateľom.

2.4. Služby podpory podľa článku 2.2. písmena b) budú poskytované v rozsahu uvedenom v článku 5 (Katalóg služieb) písm. b) Prílohy č. 1 tejto Zmluvy a to vo vzťahu k softwarovému vybaveniu uvedenému v Prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

2.5. Dohoda o úrovni služieb a podmienky vykonávania technickej podpory k programovému vybavenie (SLA) sú uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy.

2.6. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby podpory na vysokej odbornej úrovni, po celú dobu účinnosti zmluvy vždy riadne a včas. Objednávateľ sa zaväzuje za riadne poskytnuté služby zaplatiť Dodávateľovi dole uvedenú zmluvnú cenu.

2.7. Súčasťou technickej podpory sú aj práce v tomto článku Zmluvy nešpecifikované, ktoré sú však k riadnemu vykonávaniu technickej podpory nevyhnutné, a o ktorých Dodávateľ vzhľadom na svoju kvalifikáciu a skúsenosti mal, alebo mohol vedieť. Vykonanie týchto prác však v žiadnom prípade nenavyšuje touto Zmluvou dohodnutú cenu podpory.

III.
Doba a miesto trvania zmluvy

3.1. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2023 odo dňa jej účinnosti alebo do vyčerpania sumy 69.301 € bez DPH (slovom: šesťdesiatdeväťtisíc tristojeden eur), podľa toho čo nastane skôr. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovom sídle Objednávateľa (www.kosice.sk).

3.2. Miestom plnenia Zmluvy je územie mesta Košice (sídlo Objednávateľa a ďalšie lokality Objednávateľa, o ktorých bol Dodávateľ informovaný, pričom Dodávateľ je oprávnený poskytovať služby, ktoré môžu byť poskytované pomocou prostriedkov vzdialeného prístupu alebo obdobným diaľkovým spôsobom, aj mimo sídlo Objednávateľa).

IV.
Cena

4.1. Cena za technickú podporu je súčasťou prílohy č. 1 tejto Zmluvy.

4.2. Zmluvné strany sa dohodli na bezhotovostnej úhrade ceny prevodom z účtu Objednávateľa na účet Dodávateľa. Cenu sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť Dodávateľovi za ním riadne poskytnuté plnenie podľa Zmluvy, a to na základe Dodávateľom vystavených faktúr s lehotou splatnosti 30 dní odo dňa ich vystavenia. Faktúry budú vystavované v súlade s platobným kalendárom uvedeným v prílohe č. 1 tejto Zmluvy. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu, inak je Objednávateľ oprávnený takúto faktúru Dodávateľovi vrátiť. Za okamih úhrady ceny sa rozumie deň odpísania príslušnej čiastky z bankového účtu Objednávateľa.

V.
Odstúpenie od Zmluvy

5.1. Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od Zmluvy v prípade vážneho porušenia povinností vyplývajúcich z tejto Zmluvy druhou stranou, pokiaľ druhá zmluvná strana tieto nedostatky ani po písomnej výzve v primeranej lehote neodstráni.

5.2. Za závažné porušenie povinnosti Dodávateľa sa rozumie omeškanie Dodávateľa s plnením povinností špecifikovaných v článku II. tejto zmluvy o viac ako 30 dní, pokiaľ toto omeškanie spôsobil Dodávateľ, a odmietnutie vykonania technickej podpory.

5.3. Závažným porušením povinnosti Objednávateľa sa rozumie omeškanie Objednávateľa s úhradou faktúr podľa tejto Zmluvy o viac než 30 dní.

5.4. V prípade odstúpenia od Zmluvy bude do 30 dní vykonané vysporiadanie zmluvných strán.

5.5. Zmluvné strany môžu Zmluvu písomne vypovedať aj bez udania dôvodu. Výpovedná lehota je šesť mesiacov a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po dni, v ktorom bola výpoveď tejto zmluvy doručená druhej zmluvnej strane.

VI.
Utajenie

6.1. Zmluvné strany považujú obchodné a technické informácie, ktoré si vzájomne poskytli v súvislosti s touto Zmluvou, za dôverné a nesmú ich prezradiť tretej osobe alebo použiť na iné účely ako na plnenie svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy. Zmluvná strana, ktorá tieto informácie prezradí alebo zneužije, je povinná nahradiť druhej zmluvnej strane vzniknutú škodu.

6.2. Zmluvné strany zabezpečia, aby osoby, ktoré použijú k spoluprácu v rámci tejto Zmluvy, zachovávali mlčanlivosť o všetkých informáciách, s ktorými prídu do styku v súvislosti s touto Zmluvou.

6.3. Zmluvné strany vykonajú všetky potrebné opatrenia, ktoré zamedzia vyzradeniu informácií získaných v súvislosti s plnením podľa tejto Zmluvy.

6.4. Za dôverné sa nepovažujú informácie, ktoré sú:
a) všeobecne známe
b) preukázateľne známe zmluvnej strane pred ich odovzdaním druhou zmluvnou stranou
c) legálne získané zmluvnou stranou od tretej osoby či inak, bez toho aby bolo obmedzené použitie či zverejnenie takto získaných informácií,
a) získané vlastnou činnosťou zmluvnej strany nezávisle na uzatvorení tejto alebo inej zmluvy
b) povinne zverejňované v súlade s ustanoveniami príslušných zákonov

6.5. Zmluvné strany nie sú oprávnené robiť kópie informácií, s ktorými prídu do styku pri plnení svojich záväzkov podľa tejto zmluvy, pokiaľ to nie je nevyhnutné k riadnemu vykonávaniu servisných služieb. Zmluvné strany nebudú zisťovať informácie, ktoré nie sú nevyhnutne potrebné k riadnemu vykonávaniu servisných služieb..

6.6. Zmluvné strany sa v súvislosti s touto Zmluvou zaväzujú urobiť opatrenia potrebné na zabezpečenie ochrany pred šírením počítačových vírusov a nelegálnych počítačových programov.

VII.
Záverečné ustanovenia

7.1. Meniť alebo dopĺňať text tejto Zmluvy je možné len formou písomných dodatkov riadne odsúhlasených a podpísaných oprávnenými zástupcami oboch zmluvných strán.

7.2. Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých Objednávateľ i Dodávateľ obdrží po podpise každý dve vyhotovenia.

7.3. Zmluvné strany vyhlasujú, že Zmluva bola spísaná podľa ich slobodnej vôle, nie v tiesni ani za nápadne nevýhodných podmienok.

7.4. Vzťahy zmluvných strán touto Zmluvou bližšie neupravené sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného a Občianskeho zákonníka.

Za Dodávateľa:

V Bratislave dňa .....

.....
Ing. Jiří Bradáč, konateľ
T-MAPY, s.r.o.

Za Objednávateľa: 27-12-2021

V Košiciach dňa .....

.....
Ing. Jaroslav Polaček, primátor

Príloha č. 1 Zmluvy o technickej podpore

Dohoda o úrovni služieb a podmienky vykonávania technickej podpory k programovému vybaveniu (ďalej tiež len Dohoda, SLA, Podmienky technickej podpory alebo len Podmienky)

1 Predmet SLA

1.1. Predmetom tejto Dohody je zabezpečenie bezproblémovej prevádzky a používania predmetného softvérového vybavenia (podľa Prílohy č. 1 Zmluvy) a poskytovania služieb technickej podpory a ďalších súvisiacich služieb k tomuto programovému vybaveniu.

2 Slovníček pojmov, typy aplikácií

a) Lehoty, časy
   - pracovné dni (pd) ... všetky dni mimo dní pracovného voľna, pracovného pokoja a štátom uznané sviatky
   - pracovné hodiny (ph) ... hodiny v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00 hod

b) Typy aplikácií (služieb)

   - Štandardné aplikácie (S) ... štandardné aplikácie sú súčasťou portfólia aplikácií Dodávateľa, ktorých vývoj je priebežný a riadený interným vývojovým plánom dodávateľa. Updaty a upgrady štandardných aplikácií sú dodávané priebežne.
   - Používateľská aplikácie (U) ... používateľské aplikácie sú vyvíjané na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa, nie sú súčasťou centrálneho vývojového plánu dodávateľa. Updaty a upgrady užívateľských aplikácií nie sú priebežne dodávané, tieto aplikácie sú ďalej rozvíjané len na základe individuálnych požiadaviek objednávateľa a samostatných zmluvných dohôd.

   V zozname aplikácií musí byť pri každej aplikácie uvedený jej typ (S, U).

c) Úroveň podpory – ide o záväzok dodávateľa poskytovať služby a reakcie v definovaných časoch a lehotách podľa nasledujúcich úrovní:
   - Štandardná ...(S)
   - Používateľská ...(U)
   - Rozšírená ...(R1)

d) Kategória požiadavky/závady:

   - Havária - vážna chyba, ktorá znemožňuje využívanie programového vybavenia alebo jeho časti či spôsobuje vážne prevádzkové problémy

   - Porucha - stredná vada, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní programového vybavenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku a nemá vplyv na kvalitu výstupov zo systému

   - Ostatné požiadavky/závady - je každá iná požiadavka alebo závada Plnenia než Havária a Porucha, ktorá však nespôsobuje nefunkčnosť Podporovanej časti Softvérového vybavenia ani jeho zásadné obmedzenie funkčnosti a nemá charakter incidentu

e) Ostatné
   - Helpdesk ... portál Helpdesku prevádzkovaný dodávateľom obsahujúce evidenciu požiadaviek, všeobecné zdieľané dokumenty dokumentáciu k softvéru a diskusné fórum, ku ktorému majú zriadený zabezpečený prístup oprávnené a prípadné ďalšie oboma stranami dohodnuté osoby objednávateľa a dodávateľa
   - požiadavka ... požiadavkou je akékoľvek zadanie zo strany objednávateľa vykonanej záznamom v evidencii požiadaviek systéme helpdesk dodávateľa, prípadne náhradným spôsobom v prípade nedostupnosti

3. Prehľad aplikácií (Softwarové vybavenie)

Softwarové vybavenie Objednávateľa, ktorého sa týka plnenie Zmluvy podľa čl. II (Predmet Zmluvy), vrátane všetkých komponentov geografického systému GISPLAN mesta Košice a jeho súčastí, a to:

- súbor mapových aplikácií a služieb
- súbor databázových (agendových) aplikácií a pasportov
- súbor komunikačných a integračných rozhraní

Uvedené súbory sú reprezentované jednotlivými komponentami systému GISPLAN, uvedenými v aktuálnom prehľade aplikácií, nasledovne:

Aplikcáia	Typ produktu	Úroveň podpory
GISPLAN	S	S
MAPOVÉ APLIKÁCIE		
Základná aplikácia	S	S
Katastrálna mapa	S	S
Katastrálna mapa – historický stav	U	U
Územný plán mesta	S	S
Historické mapy a územné plány	U	U
Mestská polícia	U	U
Mestské lesy	U	U
Mestské lesy – grafická evidencia	S	S
Mapa detských ihrísk a športovísk	S	S
Regionálny rozvoj*	U	U
Mapa komunikácií	S	S
Mapa verejného osvetlenia	S	S
Mapa zelene	S	S
Správa mestskej zelene	U	U
Informačný systém o zeleni	U	U
Územný plán Koncept 2018	U	U
Bezbariérové trasy a úpravy	U	U
Cyklodoprava	U	U
Platené parkovanie	U	U
Lesopark	U	U
Územné plány zón mesta Košice	U	U
Životné prostredie	U	U
KEKLIB	U	U
Reklamné plochy	S	S
PASPORTY, AGENDOVÉ a TÉMATICKÉ APLIKÁCIE		
Kataster nehnuteľností PLUS	S	S
Pasport odpadového hospodárstva*	S	S
GIS Objekty PRO – MELES grafická evidencia	S	S
GIS Objekty PRO – Reklama	S	S
Pasport detských ihrísk a športovísk	S	S
Pasport zelene	S	S
Pasport komunikácií (vybrané moduly	S	S
Pasport verejného osvetlenia	S	S
INTEGRÁCIE		
Integračná platforma	U	R1
Rozdiely v majetku mesta (LCS – kataster)	U	R1
Majetok mesta - I	U	R1
Evidencia psov	U	R1
Dane	U	R1
ELEKTRONICKÉ SLUŽBY		
Mestská hromadná doprava*	U	R1
Pamätihodnosti*	U	R1
Pasport odpadového hospodárstva*	U	R1
Uzávierky miestnych komunikácií*	U	R1

4. Cena technickej podpory
Princípy kalkulácie ceny služieb

1. Cena Technickej podpory je tvorená paušálnou cenou za vlastnú podporu systému GISPLAN a jeho súčastí, a cenou za Zásahy a Špecifické služby podpory (Ostatné podporné služby), a kumulatívne nesmie presiahnuť sumu 69.301,- Eur bez DPH počas celej zmluvnej doby.

2. Služby Technickej podpory v zmysle čl. II ods. 2.2. písm. a) sú zahrnuté v rámci paušálnej ceny. Paušálna cena Technickej podpory po dobu trvania Zmluvy je 45.981,- Eur bez DPH, t.j. 55.177,2,- Eur s DPH.
Paušálna cena bola určená na základe súčasného rozsahu systému (dodaných licencií, modulov a SW aplikácií), náročnosti prevádzky, údržby a servisných úkonov z doterajšej praxe servisných služieb, vývoja v IKT a objemu realizovaných prác za uplynulé zmluvné obdobie (Zmluva č. 2019001871 a predchádzajúce).

3. Cena služieb Technickej podpory, v zmysle čl. II ods. 2.2. písm. a), sa odvodzuje od vstupnej ceny každej aplikácie (Produktu, služby) a typu aplikácie (resp. služby). Percentá sú počítané zo vstupnej ceny Produktu. Základná sadzba za služby technickej podpory je podľa cenníkovej ceny Dodávateľa min. 20% vstupnej ceny aplikácie (Produktu, služby) za každých 12 mesiacov. Zmluvné strany sa dohodli, že Dodávateľ bude poskytovať Objednávateľovi služby technickej podpory za 13,3% zo vstupnej ceny Produktu po dobu trvania Zmluvy

4. V prípade dodania/vytvorenia novej aplikácie (Produktu, služby) bude cena za služby Technickej podpory, v zmysle čl. II ods. 2.2. písm. a), automaticky navýšená o 3,325 % z ceny novej aplikácie (Produktu, služby) za každý kvartál prevádzky novej aplikácie (Produktu, služby), a to od prvého kvartálu nasledujúceho po kvartáli, v ktorom bola nová aplikácia (Produkt, služba) odovzdaná do prevádzky.

5. Zásahy a špecifické služby podpory, v zmysle čl. II. Ods. 2.2. písm. b) budú objednávané osobitne podľa potreby Objednávateľa (formou písomnej objednávky), na základe cenovej ponuky Dodávateľa vrátane rozsahu prác, ktoré budú vykázané formou človekohodín (človekodní), a hodinovej sadzby.

6. Celková cena za Zásahy a špecifické služby podpory nesmie presiahnuť 530 človekohodín počas celej zmluvnej doby. Jednotková cena za človekohodinu predstavuje 44,- EUR bez DPH, tj. 52,80,- EUR s DPH. Každý zásah alebo špecifická služba podpory bude nacenená podľa jednotlivých objednávok vystavených Objednávateľom.

7. Cena technickej podpory môže byť v individuálnych prípadoch stanovená aj odlišne na základe dohody oboch strán.

8. Služby Technickej podpory budú poskytované do vyčerpania Zmluvy alebo do uzatvorenia novej zmluvy o technickej podpore.

9. Daň z pridanej hodnoty (DPH) bude účtovaná v súlade s príslušnými právnymi predpismi platnými ku dňu uskutočnenia zdaniteľného plnenia.

Platobný kalendár pre obdobie od účinnosti zmluvy

Dátum fakturácie	Za vykonanie technickej podpory	Čiastka v EUR bez DPH	Čiastka v EUR s DPH
vždy 1. deň príslušného kalendárneho kvartálu	v kalendárnom kvartáli, v ktorom bola podpora fakturovaná	**5.109,-***	**6.130,^{80},-***

*(ku dňu podpisu Zmluvy), platia zásady podľa čl. II ods. 3,4 a 5 tejto Prílohy
Prvá splátka bude fakturovaná za IV. kvartál 2021 v deň účinnosti zmluvy.

5 Katalóg služieb

a) Služby vlastnej podpory systému GISPLAN a jeho súčastí

Služba	Popis, obsah služby	Cieľ služby
Vzdialená konzultácia a hotline	Dodávateľ zaistí hot-line. Služba je poskytovaná prostredníctvom telefónu, faxu či e-mailu. Dodávateľ bude poskytovať vzdialenú podporu a konzultácie používateľom pri riešení otázok spojených s užívaním predmetného programového vybavenia.	Údržba a posilňovanie potrebnej úrovne vedomostí a zručností používateľov a správcov programového vybavenia potrebné na správne používanie tohto programového vybavenia
Udržiavanie súlade s platnou legislatívou	Vykonávanie zásahov do predmetného programového vybavenia potrebných na zabezpečenie jeho súladu so súvisiace platnou legislatívou	Zaistenie potrebnej podpory programového vybavenia a procesov užívateľov viazaných na legislatívu
Údržba systémových komponentov (software 3. strán)	Aktualizácia verzií modulov systému GISPLAN a relevantných technológií (predovšetkým operačného systému, relačnej databáze POSTGRE-	

	SQL DATABASE a mapového engine) v termínoch ich vydania a podľa pravidiel autorskej spoločnosti. V prípade, že objednávateľ nebude mať pre obdobie nasledujúceho kalendárneho roka záujem o poskytovanie služieb podpory, je oprávnený požiadať poskytovateľa o ich pozastavenie, a to v lehote minimálne tri (3) mesiace pred ukončením aktuálneho roka, v ktorom sú služby podpory poskytované.	
Dodávka updatov štandardných aplikácií	Ponuka a dodávka updatov agiend vzniknutých vlastnou činnosťou Dodávateľa u štandardných aplikácií alebo vzniknutých drobnými úpravami v rámci technickej podpory. Ak bude k prevádzkovým serverom zaistený vzdialený prístup pre pracovníkov Dodávateľa, budú tieto updatami implementované do prevádzkového prostredia bezplatne v rámci technickej podpory.	Údržba predmetných aplikácií v najaktuálnejších verziách pre ich optimálne a plnohodnotné využitie užívateľmi. Objednávateľ má právo na updaty softvérového vybavenia ponúknutého Dodávateľom. Zaisťovanie kompatibility aplikačného softvéru s novými verziami operačného systému. Zaisťovanie kompatibility s bežne používanými webovými prehliadačmi, explicitne Microsoft Edge, Google Chromé a Mozilla Firefox v aktuálnej verzii. Oprava chýb aplikačného softvéru vo forme kumulatívnych zmien a nových verzií. Dodanie nových verzií štandardných typov aplikácií. Implementácie nových verzií a opráv. Zapracovanie opisu zmien do dokumentácie k aplikačnému softvéru.
Riešenie incidentov	Reakcia a riešenie incidentov nahlásených v súlade s touto zmluvou, predovšetkým potom odstraňovanie chýb a ďalších nesúladov.	Údržba predmetného programového vybavenia v stave umožňujúcom ich plnohodnotné využitie koncovými používateľmi
Profylaxia	Preventívna monitoring a údržba programového vybavenia	Predchádzanie výskytu incidentov
Drobné úpravy a prispôsobovanie programového vybavenia	Drobné úpravy funkčnosti, či vzhľadu programového vybavenia a prispôsobovanie požiadavkám používateľov v rozsahu max. 24 človekohodín ročne	Drobná údržba súladu programového vybavenia s potrebami používateľov
Účasť na pravidelných projektových schôdzach s Objednávateľom	Pravidelne 1x za každý kalendárny štvrťrok budú organizovať projektové stretnutia, na ktorých sa budú riešiť nasledujúce témy: - vyhodnotenie kvality služieb za predchádzajúce obdobie - informácie o zásadných zmenách a potrebách užívateľov - námety zákazníka na ďalší rozvoj agiend - hodnotenie spokojnosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocovanie incidentov za posledné obdobie a návrhy opatrení na elimináciu výskytu takýchto incidentov Z projektovej schôdzky vznikne písomný zápis.	Zabezpečenie pravidelnej komunikácie s Objednávateľom, hodnotenie kvality a obsahu poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníka.
Zálohovanie konfiguráciou programového vybavenia zákazníka na strane Dodávateľa	Dodávateľa bude svojimi prostriedkami zálohovať konfigurácie programového vybavenia tak, ako je implementované na strane Objednávateľa.	Zaistenie možnosti rýchleho obnovenia posledného funkčného stavu v prípade závažného incidentu
Evidencia zásahov do programového vybavenia alebo do systémových súčastí, ktoré majú vplyv na prevádzku a využitie programového vybavenia	Dodávateľa zaistí evidovanie všetkých vlastných zásahov do programového vybavenia alebo súvisiacich systémových komponentov do prevádzkového denníka. Prevádzkový denník bude realizovaný prostriedky Dodávateľa, primárne s využitím Helpdesku dodávateľa. Všetky zásahy budú vykonávať v súlade s požiadavkou na zabezpečenie možnosti obnoviť posledného funkčného stavu v prípade závažného incidentu.	Evidencia všetkých zásahov pre vyhodnocovanie príčin prípadných incidentov, problémov a ako základ výkazov o vykonaných činnostiach Dodávateľa pri plnení tejto zmluvy
Priebežná aktualizácia prevádzkovej a technickej dokumentácie	Dodávateľ zaistí aktualizáciu technickej a používateľskej dokumentácie súvisiace s prevádzkou a užívaním predmetného programového vybavenia, a to konkrétne	Údržba aktuálnej dokumentácie nevyhnutné pre plnohodnotné využitie agend užívateľovi a evidenciu podmienok prevádzky programového

	- Systémové a užívateľské príručky - Pravidlá a podmienky zálohovanie - Pravidlá a podmienky prístupu k prevádzkovým serverom - Dokumentácia podmienok pre prevádzku agiend (hardvér, systémový softvér, umiestnenie v sieti, ...) - Pravidlá deploymentu a testovanie aplikácií a zmien Technická a prevádzková dokumentácia bude prílohou Základného dokumentu projektu.	vybavenia, zabezpečenie jeho dostupnosti a súčinnosti Objednávateľa s Dodávateľom.
Integrácie na systém (do vnútra)	Integrácia zo softvéru 3. strany na systém GISPLAN.	Zaistenie otvorenosti systému za účelom integrácie SW 3. strany na systém GISPLAN.
Údržba integračnej platformy (IP)	Aktualizácia komponentov a relevantných technológií, z ktorých pozostáva IP.	Zaistenie bezproblémového chodu, konektivity zo strany Dodávateľa, a základný servis a údržba komponentov, z ktorých pozostáva IP.
Exporty dát	Dodávateľ bude na požiadanie exportovať dáta z existujúcich aplikácií pre potreby Objednávateľa, v štruktúre dátových modelov Dodávateľa v štandardných formátoch (napr. .SHP, .DBF)	Zaistenie dát pre ďalšie spracovanie, poskytnutie dát v štruktúrovanej podobe pre potreby Objednávateľa.
Aktualizácia existujúcej mapovej aplikácie - import dát	Dodávateľ vykoná podľa požiadavky aktualizáciu obsahu mapovej aplikácie importovaním dát, ktoré pre tento účel dodá Objednávateľ. Dodávateľ dáta vizualizuje (v mapovej aplikácii) v podobe vrstvy/vrstiev, podľa vopred stanoveného a konzultovaného zadania. Obsahuje základnú analýzu dát, základnú úpravu do vyhovujúcej štruktúry a formátu.	

b) zásahy a špecifické služby podpory

Služba	Popis, obsah služby	Cieľ služby
Konzultácie a implementácia	Služba je poskytovaná na mieste u Objednávateľa alebo formou vzdialenej podpory. Dodávateľ bude poskytovať vzdialenú podporu a konzultácie používateľom pri riešení otázok spojených s prípravou, nasadzovaním nového programového vybavenia.	
Analytické práce	Ide o práce na hodnotení, navrhovaním, analýzou jednotlivých/čiastkových úkonov/zásahov do systému resp. jeho súčastí, ktoré nie sú súčasťou štandardnej podpory.	Eliminácia rizík pri činnostiach a zásahoch do systému (napr. implementácia) pri zmenách v programovom vybavení, konfigurácii, procesoch, integrácii...
Dodávka **upgradov** štandardných (S) a používateľských aplikácií (U)	Zapracovanie špecifických požiadaviek, pričom špecifickou požiadavkou sa rozumie požiadavka, ktorá sa bude realizovať na podnet objednávateľa a bude zabezpečovať spracovanie údajov podľa postupov a návrhov objednávateľa, rozdielnych od algoritmov dodávaných a zapracovaných do aplikačného softvéru, ktoré sa chápu ako štandardné, príp. Používateľské. Špecifické analytické a programátorské práce, ktoré priamo nezasahujú do jednotlivých aplikácií, ale súvisia s prácou s nimi (napr. návrh a programovanie konverzného programu a pod.). Pre vykonávanie prác typu UPGRADE sa štandardne predpokladá, že výsledkom bude zákazkový SW. Objednávateľ berie na vedomie, že funkcionalita vytvorená na základe špecifických požiadaviek bude okrem ceny za jej primáme vytvorenie predmetom navýšenia ceny za údržbu príslušného SW. Zapracovanie požiadavky uskutoční Dodávateľ: - pri rozsahu prác do 50 hodín najneskôr do troch	Drobná úprava a povýšenie aplikácií pre optimálne a plnohodnotné využitie používateľmi.

	(3) mesiacov od potvrdenia špecifickej požiadavky poskytovateľom - pri rozsahu prác nad 50 hodín v lehote dohodnutej zmluvnými stranami	
Programovanie, vývoj, úpravy	Špecifické vývojové a programátorské práce, ktoré priamo zasahujú do jednotlivých aplikácií, služieb, príp. komponentov systému (napr. návrh a programovanie integračnej platformy a pod.). Pre vykonávanie týchto prác sa predpokladá, že výsledkom bude zákazkový SW, alebo práce súvisiace s customizáciou produktu. Objednávateľ berie na vedomie, že funkcionalita vytvorená na základe špecifických požiadaviek bude okrem ceny za jej primáme vytvorenie predmetom navýšenia ceny za údržbu príslušného SW.	Rozvoj a úprava predmetného programového vybavenia v stave umožňujúcom ich plnohodnotné využitie koncovými používateľmi
Úpravy databázových štruktúr	Úprava údajových/databázových modelov, úprava číselníkov aplikácií	
Príprava odborných analytických materiálov a dokumentov	Dodávateľ na základe podnetu Objednávateľa spracuje analytické materiály, štúdie a dokumenty súvisiacej s používaním/rozšírením programového vybavenia, a/alebo dát - Ďalšie dokumenty dohodnuté s Objednávateľom, napr. Prehľad garantov jednotlivých aplikácií za stranu Dodávateľa aj Objednávateľa	Spracovanie dokumentácie pre nastavenie procesov, služieb, metodík, tvorby dát atď., ktoré súvisia s softwarovým vybavením.
Rozšírenie nasadených integračných služieb	Dodávateľ zabezpečí rozšírenie nasadených integrácií o nové časti (stĺpce, riadky, atribúty,…). Ide o také rozšírenie, ktoré nemá zásadný vplyv na funkčnosť, alebo programové vybavenie.	
Importy dát	Dodávateľ bude na požiadanie importovať dáta a vizualizovať ich v podobe mapových aplikácií a vrstiev, podľa vopred stanoveného a konzultovaného zadania. Obsahuje základnú analýzu dát, základnú úpravu do vyhovujúcej štruktúry a formátu.	
Školenie	Vzdelávanie používateľov a správcov. - cena za školenie bude určená na základe počtu skutočne odpracovaných hodín. Dodávateľ je oprávnený do nákladov zahrnúť aj cestovné náklady.	Zvyšovanie úrovne vedomostí a zručností používateľov a správcov programového vybavenia potrebné na správne používanie tohto sowterového vybavenia

6 Prevádzková doba, limity a pokrytie služieb

6.1. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať služby podľa tejto Dohody v časoch a lehotách podľa nasledujúcich tabuliek:

S ... Štandardná podpora

Kategória požiadavky/závady	Pokrytie služby	Lehota na začatie prác a riešenie požiadavky (reakčná doba)	Lehota na vyriešenie požiadavky
Havárie	9x5, tj. v pracovných hodinách	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 18 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu
Porucha		bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 27 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu
Ostatné požiadavky		v lehote uvedenej v oznámení (požiadavke) a dohodnuté medzi zmluvnými stranami	

U ... Používateľská podpora

Kategória požiadavky/závady	Pokrytie služby	Lehota na začatie prác a riešenie požiadavky (reakčná doba)	Lehota na vyriešenie požiadavky
Havárie	8x5, tj. v pracovných hodinách	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 24 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu

Porucha		bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 36 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu
Ostatné požiadavky		v lehote uvedenej v oznámení (požiadavke) a dohodnuté medzi zmluvnými stranami	

R1 ... Rozšírená podpora

Kategórie požiadavky/závady	Pokrytie služby	Lehota pre zahájenie práce na riešenie požiadavky (reakčná lehota)	Lehota pre vyriešenie požiadavky
Havárie	8x5, tj. v pracovných hodinách	bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 16 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu (v závislosti od súčinnosti 3. strany)
Porucha		bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 21 pracovných hodín po obdržaní oznámenia (požiadavky)	bez zbytočného odkladu (v závislosti od súčinnosti 3. strany)
Ostatné požiadavky		v lehote uvedenej v oznámení požiadavke a dohodnuté medzi zmluvnými stranami	

6.2. Reakciou na účely určenia a sledovania lehoty pre začatie prác na riešenie požiadaviek sa rozumie vyvinutie všetkého úsilia dodávateľa na odstránenie závady. Reakciou sa rozumie aj začatie vzdialeného riešenie problému prostredníctvom poskytnutia kvalifikovaného poradcu. Reakcia je považovaná za doloženú okamihom zmeny stavu z "Nezačaté" na "V riešení", prípadne iné adekvátne zmeny stavu na zázname závady v Helpdesku. V prípade nedostupnosti systému Helpdesk je potrebné reakciu zo strany Dodávateľa doložiť iným preukázateľným a zo strany Objednávateľa zachytiteľným spôsobom (e-mailom, telefonátom oprávnenej osobe Objednávateľa a pod.)

6.3. Ak si riešenie požiadavky vyžiada fyzický zásah zástupca Dodávateľa u Objednávateľa, Dodávateľ nahlási potrebu súčinnosti a Objednávateľ oprávnene požadovanú súčinnosť zaistí. Ak je požiadavka na fyzický zásah Dodávateľa vznesený Objednávateľom, je zástupca Dodávateľa povinný k riešeniu nastúpiť do 18 pracovných hodín od odovzdania požiadavky Objednávateľa, ak nie je v konkrétnom prípade dohodnutá či inak stanovená iná lehota.

6.4. V akomkoľvek dojednaní o výpočte aplikácií a kalkulácii ceny služieb musí byť uvedený variant / úroveň podpory (štandardná, používateľská, rozšírená 1, ...).

6.5. Ak nie je uvedené inak, je Dodávateľ povinný informovať Objednávateľa preukázateľným spôsobom o začatí prác na odstránení závady, a to najdlhšie do lehoty na začatie prác na odstránenie závady podľa príslušnej úrovne podpory.

7 Postup pre oznamovanie a riešenie závad a ostatných požiadaviek

7.1. Nahlásenie incidentu alebo inej požiadavky (ďalej len požiadavka)

7.1.1. Objednávateľ zaistí nahlásenie požiadavky, a to prostredníctvom služby Helpdesk Dodávateľa na adrese https://helpdesk.tmapy.sk. Prístup k službe Helpdesk bude zriadený bezprostredne po podpise Zmluvy spolu s definovaním a zaškolením oprávnených osôb zo strany Objednávateľa.

7.1.2. V prípade nedostupnosti služby Helpdesk sa požiadavky oznamujú jedným z týchto náhradných spôsobov, a to

a) telefonicky na kontaktnou osobou je primárne oprávnená osoba Dodávateľa, prípadne zástupca primárne oprávnené osoby podľa čl. 10 tejto Prílohy č.1
b)
c) písomne na adresu: T-MAPY s. r.o., Dvojkrížna 49, 821 06 Bratislava

7.1.3. Keď sú požiadavky hlásené niektorým z náhradných spôsobov uvedených v ods. 7.1.2., Musí také hlásenie obsahovať minimálne tieto informácie:

a) dátum a čas nahlásenia požiadavky
b) popis požiadavky
c) stanovenie kategórie požiadavky (viď. odst. 7.2.)
d) Kategóriu incidentu stanovenú Objednávateľom nesmie Dodávateľ zmeniť bez súhlasu Objednávateľa. Dodávateľ rešpektuje, a pokiaľ tomu nebránia závažné skutočnosti, aj prijme návrh kategórie incidentu pre incidenty nahlásené Objednávateľom.
e) požiadavka na stanovenie termínu vyriešenie incidentu / požiadavky
f) meno, telefónne číslo a e-mail zástupcu Objednávateľa / Dodávateľa, ktorý o incidente / požiadavke podá podrobnejšiu informáciu
g) meno, telefónne číslo a e-mail ohlasovateľa incidentu / požiadavky

7.1.4. Ak sú požiadavky hlásené niektorým z náhradných spôsobov uvedených v odst. 7.1.2., oprávnená osoba Dodávateľa (ak nie je dohodnuté inak) je následne povinná zaevidovať všetky takejto požiadavky do Helpdesku neodkladne po obnovení jeho dostupnosti.

7.2. Každá požiadavka musí byť zaradená do jednej z nasledujúcich kategórií:

a) Havária – vážna chyba, ktorá znemožňuje využívanie programového vybavenia alebo jeho časti či spôsobuje vážne prevádzkové problémy
b) Porucha - stredná vada, ktorá spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní programového vybavenia alebo jeho časti, ale umožňuje prevádzku a nemá vplyv na kvalitu výstupov zo systému

c) Ostatné požiadavky - požiadavky, ktoré nemajú povahu oznámenia incidentu

7.3. Potvrdenie prijatia požiadavky.
Potvrdenie prijatia správy o požiadavke vykonáva oprávnená osoba Dodávateľa prostredníctvom nástrojov služby Helpdesk. Ak je z dôvodu nedostupnosti Helpdesku použitý náhradný spôsob komunikácie, potom potvrdenie prijatia požiadavky adresuje Dodávateľ na adresu osoby, ktorá požiadavku nahlásila aj na adresu osoby, ktorá má podať podrobnejšie informácie o požiadavke aj na adresu oprávnenej osoby Objednávateľa. V prípade hlásenia požiadavky Dodávateľom zašle Dodávateľ správu tiež oprávnenej osobe Objednávateľa.

7.4. Stanovenie termínu požiadavky.
Na základe nahlásenie požiadavky stanovuje Dodávateľ po dohode s Objednávateľom záväzný termín vyriešenia požiadavky, ak nevyplývajú tieto termíny z povahy požiadavky automaticky na základe parametrov uvedených v zázname o požiadavke, a časov a lehôt dohodnutých touto dohodou (pozri čl. 6.).

7.5. Riešenie požiadavky.
Dodávateľ vyvinie maximálne úsilie, aby vyriešil požiadavku bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehotách stanovených v súlade s touto Dohodou.

7.6. Vyriešenie požiadavky.
Vyriešenie požiadavky Dodávateľ oznámi zmenou príslušného parametra v zázname služby Helpdesk, prípadne nahlási e-mailom, prípadne aj telefonicky oprávnenej osobe Objednávateľa.

7.7. Kontrola funkčnosti systému alebo aplikácií.
Ak existuje testovacie prostredie na strane Objednávateľa, potom sú všetky zmeny, opravy, nové verzie pod. implementované najprv v testovacom prostredí. Objednávateľ na testovacích serveroch skontroluje funkčnosti systému, príp. aplikácií, ktorých sa závada / požiadavka týka a informuje spätne Dodávateľa, či je porucha odstránená, či je požiadavka vyriešená.
- ak nie je porucha odstránená / požiadavka vyriešená, pokračuje Dodávateľ v riešení problému
- ak je porucha odstránená / požiadavka vyriešená, vykoná Dodávateľ synchronizáciu dotknutých aplikácií z testovacieho prostredia na produkčné prostredie.

V prípade neexistencie testovacieho prostredia sú zmeny, opravy či nové verzie implementované priamo v produkčnom prostredí. Táto implementácia sa riadi individuálne dojednanými implementačnými pravidlami.
7.8. Dodávateľ zapíše závadu do "Denníka závad", požiadavku do "Denníka požiadaviek". Tieto denníky nahrádza databáza služby Helpdesk sprístupnená oprávneným osobám oboch strán.
7.9. Prípadné sťažnosti na kvalitu služieb poskytovaných Dodávateľom podľa tejto Dohody sa riešia obdobne ako akýkoľvek iná požiadavka.

8 Doba platnosti, riadenie zmien dohody o úrovni služieb

8.1. Doba platnosti tejto dohody o úrovni služieb sa riadi dobou platnosti príslušnej zmluvy o dodávke služieb (napr. Zmluvy o technickej a / alebo systémové podpore).
8.2. Obsah a podmienky tejto Dohody o úrovni služieb sa preskúmava v perióde dohodnutej zmluvnými stranami.
8.3. Táto dohoda o úrovni služieb musí byť podpísaná oprávnenými osobami z objednávateľa i dodávateľa, ak nie je dohodnuté, že dohoda bude podpísaná štatutárnymi orgánmi jednej alebo oboch zmluvných strán).

9 Spôsob komunikácie a vykazovanie vo veci dohody o úrovni služieb

9.1. Ak nie je zmluvnými stranami dohodnuté inak, je komunikácia vo veci obsahu a podmienok tejto Dohody o úrovni služieb vedená oprávnenými osobami uvedenými v článku. 10. tejto Dohody.
9.2. O akejkoľvek súvisiacej komunikácii, ktorá má za následok zmenu či upresnenie obsahu a podmienok tejto Dohody, musí byť spracovaný písomný zápis. Zápis spracováva oprávnená osoba Dodávateľa, ak sa nedohodnú strany inak.
9.3. O činnostiach vykonaných v rámci realizácie služieb podľa tejto Dohody budú vedené výkazy, a to formou záznamu o riešení požiadavky v evidencii požiadaviek portálu Helpdesk Dodávateľa, či samostatného zdieľaného dokumentu na Helpdesku Dodávateľa.
9.4. Všetky dokumenty (zápisy, výkazy, súvisiacej dokumentácie a pod.) sú medzi zmluvnými stranami zdieľané prostredníctvom portálu Helpdesku Dodávateľa - pozri aj čl. 7.
9.5. Ak je v okamihu potreby výmeny či zdieľania dokumentov Helpdesk nedostupný, sú dokumenty komunikované inou cestou (e-mailom, poštou a pod.), oprávnená osoba Dodávateľa (ak nie je dohodnuté inak) je však povinná vložiť všetky dokumenty do Helpdesku okamžite po obnovení jeho dostupnosti.

10 Oprávnené osoby

Vo veciach obsahu, podmienok a plnenia tejto Dohody o úrovni služieb sú oprávnené komunikovať nasledujúce osoby:

Funkcie vo vzťahu k SLA	Za Objednávateľa		Za Dodávateľa	
	Meno	Kontakt	Meno	Kontakt
Primárna oprávnená osoba	Ján Čura		Peter Komarovský	
Zástupca primárne oprávnenej osoby	Martin Bánovský		Viktor Fenďa	

11 Práva a povinnosti Objednávateľa

11.1. Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť potrebnú na vykonávanie technickej podpory podľa tejto zmluvy. Objednávateľ sa najmä zaväzuje odovzdávať Dodávateľovi potrebné alebo Dodávateľom odôvodnene vyžiadané informácie a podklady pre vykonávanie týchto služieb, a v odôvodnených prípadoch umožniť Dodávateľovi vzdialený prístup na prevádzkové server. Vzdialený prístup bude zaistený na základe dohodnutých technických a bezpečnostných podmienok.
11.2. Objednávateľ zaistí Dodávateľovi pracovný priestor v mieste inštalácie programového vybavenia v rozsahu potrebnom na vykonanie servisných služieb. Objednávateľ zodpovedá za to, že riadny priebeh prác Dodávateľa nebude rušený zásahmi tretích osôb.
11.3. Objednávateľ je povinný informovať Dodávateľa o všetkých opatreniach a zásahoch, ktoré na programovom vybavení či iných miestach týkajúcich sa programového vybavenia vykonal sám.

12 Práva a povinnosti Dodávateľa

12.1. Dodávateľ sa zaväzuje do 30 dní od uvoľnenia novej verzie, upgrade alebo update softvérového vybavenia, na ktoré sa vzťahuje táto technická podpora dohodnutým a preukázateľným spôsobom informovať Objednávateľa a ponúknuť možnosť a podmienky implementácie.
12.2. Dodávateľ je povinný po odsúhlasení oboma zmluvnými stranami rešpektovať pokyny a pripomienky Objednávateľa k spôsobu vykonávania služieb.