

Smlouva o technické podpoře č. 08/2011

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)

I. Smluvní strany

- 1. Objednatel:** Statutární město Hradec Králové
sídlem: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové
zastoupený: MUDr. Zdeňkem Finkem, primátorem města
IČ: 00268810
DIČ: CZ00268810
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové
číslo účtu: 91129 – 511 / 0100
- 2. Dodavatel:** T-MAPY spol. s r.o.
sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
zastoupený: Hansem Christerem Jörgenem Kjellkvistem a Ing. Milanem Novotným, jednatelem firmy
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
bankovní spojení: XXXXXXXXXX
číslo účtu: XXXXXXXXXX

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 (SI.A) 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

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a to s účinností ode dne podpisu této smlouvy oběma stranami.

IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je vymezena v příloze č. 1, která je nedílnou součástí 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 ním řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 21 dnů ode dne jejich doručení objednateli. 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 takovouto fakturu dodavateli vrátit a není v prodlení s její úhradou. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

V.

Smluvní sankce

- 5.1. Dodavatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu v následujících případech:
- 5.1.1 V případě, že Dodavatel poruší svou povinnost poskytovat Služby s parametry, jak jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
- 20 % ceny za služby za kalendářní čtvrtletí a to vždy pokud se kvalita této služby nachází čtyřikrát a více během kalendářního čtvrtletí v daném roce v intervalu parametru AMBER uvedeného v RAG matici pro max. dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru AMBER čtyřikrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru AMBER nachází, tzn. při čtvrtém výskytu v intervalu parametru AMBER, při pátém výskytu, při šestém výskytu...).
 - 40 % ceny za služby za kalendářní čtvrtletí, a to vždy pokud se kvalita této služby nachází dvakrát a více během jednoho čtvrtletí roku v intervalu parametru RED uvedeného v RAG matici pro maximální dobu odstranění závady nebo pro maximální dobu realizace požadavku (tj. pokud se kvalita služby nachází v intervalu parametru RED dvakrát a více během jednoho čtvrtletí, vzniká povinnost k úhradě smluvní pokuty v uvedené výši pokaždé, kdy se kvalita služby v intervalu parametru RED nachází, tzn. při druhém výskytu v intervalu parametru RED, při třetím výskytu, při čtvrtém výskytu...).
- 5.1.2 V případě, že jedna ze smluvních stran poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. VII. této Smlouvy, může strana druhá požadovat zaplacení smluvní pokuty 50 000,- Kč za každé takové porušení.
- 5.1.3 Dodavatel se též zavazuje uhradit Objednateli veškeré náklady vzniklé Objednateli tím, že byl Objednatel nucen řešit stav vzniklý prodlením Dodavatele.
- 5.2 Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen ani limitován nárok strany povinné na náhradu vzniklé škody v plné výši.
- 5.3 V případě prodlení Objednatele s platbou faktury dle čl. VI. uhradí Objednatel Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.4 Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti.
- 5.5 Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení druhé smluvní straně. Objednatel je však oprávněn i bez předchozího souhlasu Dodavatele tyto smluvní pokuty započíst proti svým platbám za Služby poskytované Dodavatelem dle této Smlouvy.
- 5.6 Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 5.7 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bráncí řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

VI.

Odstoupení od smlouvy

- 6.1. 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.
- 6.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí zejména 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.
- 6.3. Závažným porušením povinnosti objednatel se rozumí prodlení objednatel s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 6.5. 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.

VII.

Ochrana informací

- 7.1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 7.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 7.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
- 7.4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 7.5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy.
- 7.6. Dodavatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Dodavatel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Dodavatele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
- 7.7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě nebo poškozením dat jejich zálohováním.

VIII.

Závěrečná ustanovení

- 8.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 8.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 8.4. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

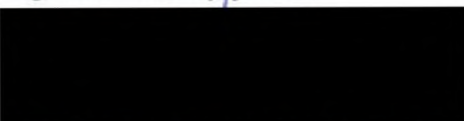
Za dodavatele:

V Hradci Králové dne

21. 01. 2012



Ing. Milan Novotný, jednatel

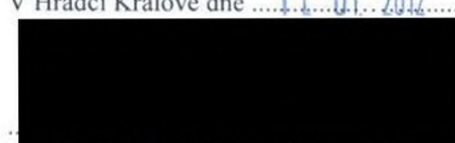


Hans Christer Jörgen Kjellkvist, jednatel



Za objednatele:

V Hradci Králové dne 11. 01. 2012



MUDr. Zdeněk Fink, primátor města



Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Principy kalkulace ceny služeb

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

Úroveň podpory	Sazba za služby podpory na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %

- 2) 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.
- 3) Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
- 4) Vstupní cenou Produktu je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.
- 5) Cena technické podpory může být v individuálních případech stanovena i odlišně na základě dohody obou stran.

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Vstupní cena v Kč bez DPH	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH za 12 měsíců
T-MapServer	S	176 000 Kč	S	35 200 Kč
T-WIST REN Pro (registr nemovitostí)	S	243 000 Kč	S	48 600 Kč
T-WIST UIR (registr adres)	S	125 000 Kč	S	25 000 Kč
Evidence nemovitého majetku	S	156 000 Kč	S	31 200 Kč
Evidence usnesení a úkolů volených orgánů	S	213 000 Kč	S	42 600 Kč
MetIS	S	130 000 Kč	S	26 000 Kč
T-WIST Pasport komunikací	S	85 000 Kč	S	17 000 Kč
Ochrana půdního fondu - souhlas	U	54 000 Kč	U	8 100 Kč
Ochrana půdního fondu - rozhodnutí	U	54 000 Kč	U	8 100 Kč
Ochrana půdního fondu - souhlas vedení	U	35 000 Kč	U	5 250 Kč
GISelPro 15. licenci	S	165 560 Kč	S	33 112 Kč
CELKEM		v Kč bez DPH		280 162 Kč
CELKEM		v Kč vč. 20% DPH		336 194 Kč

Minimální započitatelné období je 1 kalendářní měsíc.

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

Platební kalendář:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka v Kč bez DPH	Částka v Kč včetně DPH
01. 01.	01. 01. – 31. 03.	70 041 Kč	84 049 Kč
01. 04.	01. 04. – 30. 06.	70 041 Kč	84 049 Kč
01. 07.	01. 07. – 30. 09.	70 041 Kč	84 049 Kč
01. 10.	01. 10. – 31. 12.	70 041 Kč	84 049 Kč

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

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

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
- provozní doba služby ... je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den v pracovních dnech (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

b) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

Popis parametrů služby:

Nástup k řešení incidentu / požadavku je parametr, který určuje, do kdy nejdříve musí být započato aktivní řešení incidentu / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby. V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku je parametr, který určuje, do kdy nejdříve musí být incident / požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatelem. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby. Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku se prodlužuje o dobu, po kterou Dodavatel čeká na doplňující informace od Objednatele nebo uživatele. Dobou čekání se rozumí časový interval od vznese požadavku Dodavatelem na doplňující informace do okamžiku potvrzení validity těchto dodatečných informací Dodavatelem. Dodavatel je povinen vyřešit i incidenty vzniklé v důsledku změny provozního prostředí aplikace neprovedené dodavatelem. Tyto incidenty se však nezahrnují do hodnocení kvality služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

3 Katalog služeb

3.1. Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Obsah služby A Metodická / uživatelská pomoc	Dodavatel zajistí hotline. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helpdesk.tmapy.cz Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Obsah služby B Vyřešení incidentů – Kritických	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů. Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit nebo není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.	Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli

<p>Obsah služby C Vyřešení incidentů – Vážných</p>	<p>Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů. Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Do této kategorie spadají veškeré incidenty, které nejsou taxativně vyjmenovány v obsahu služby B nebo D.</p>	<p>Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli</p>
<p>Obsah služby D Vyřešení incidentů – Běžných</p>	<p>Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů. Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné setřídění údajů, chybné plnění šablon.</p>	<p>Údržba předmětných agend ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli</p>
<p>Obsah služby E Dodávka nových verzí software</p>	<p>Dodávka nových verzí veškerého software dodaného v rámci této zakázky. Nové verze zajišťují:</p> <ol style="list-style-type: none"> provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky, vlastní rozvoj produktu Zhotovitelem. <p>Služba a) zahrnuje (v případě, že změnu nelze v SW docílit změnou konfigurace nebo změnou parametrů) i distribuci upraveného software, která musí být provedena nejpozději tři pracovní dny přede dnem účinnosti těchto legislativních změn a právních předpisů. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do systému v co nejkratším možném termínu, aby nebyl ohrožen jeho provoz ani případné zpracování a podání povinných výkazů ve vztahu ke státním orgánům. Dodávka nových verzí produktu včetně Licence bude poskytnuta ve stejném rozsahu a pro stejný způsob užití jako u software dodaného jako součást díla. Právo užití software vzniká předáním software.</p> <p>Dodávkou nových verzí jsou myšleny i</p> <ul style="list-style-type: none"> veškeré implementační práce spojené s těmito verzemi prováděné formou a), b), hromadné školení pracovníků objednatele v rozsahu 2 hodin ročně (týká se dodávky služby a)) aktualizovaná uživatelská i administrátorská příručka <p>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.</p>	<p>Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu</p> <p>Údržba předmětných agend v neaktuálnějších 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</p>
<p>Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele</p>	<p>Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.</p>	<p>Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu</p>

3.2. Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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

S ... Standardní podpora

Název služby	Provozní doba (pokrytí služby)	Nástup k řešení incidentu / požadavku (reakční lhůta v pracovních hod.)	Max. doba vyřešení incidentu / požadavku (lhůta pro vyřešení v pracovních hod.)
Metodická / uživatelská pomoc	8 - 17 hod / 5	9	189
Vyřešení incidentů – Kritických	8 - 17 hod / 5	6	27
Vyřešení incidentů – Vážných	8 - 17 hod / 5	6	54
Vyřešení incidentů – Běžných	8 - 17 hod / 5	9	378
Dodávka nových verzí software	8 - 17 hod / 5	dle dohody	dle dohody

- 4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě 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 I, ...).
- 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 závady nebo jiného požadavku

- 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení závady či jiného požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.umapy.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
 - 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 závady/požadavku
 - popis závady/požadavku
 - stanovení kategorie závady (viz odst. 5.2.)
 - Kategorii závady stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie závady pro závady nahlášené objednatelem.
 - požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informace
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele závady/požadavku
- 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.2. Je-li hlášen požadavek na odstranění závady, musí být každá závada vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií „Obsah služby B – D“ dle katalogu služeb 3.1.
- 5.3. Potvrzení přijetí závady nebo požadavku.

Potvrzení přijetí hlášení o závadě či požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí závady/požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která závalu/požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o závadě/požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení závady dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

5.4. Stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku.

Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín odstranění závady/vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).

- 5.5. Odstraňování závady, řešení požadavku.
Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby odstranil závadu/vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Odstranění závady/vyřešení požadavku.
Odstranění závady/vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.
Existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje 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. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
- 5.8. Dodavatel zapiše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
- 5.9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných dodavatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

6 Doba platnosti, mechanismus řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o technické podpory č. 08/2011.
- 6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek dohody o úrovni služeb.
- 6.3. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

- 7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. VIII. této dohody.
- 7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
- 7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci 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	Ing. Martin Holeček	tel. 731 131 110 e-mail: Martin.Holecek@mmhk.cz		
Zástupce primární oprávněné osoby	Ing. Pavel Struha	tel. 731 131 106 e-mail: Pavel.Struha@mmhk.cz		

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.
- 10.3. Dodavatel se zavazuje dodržovat definovanou jakost poskytovaných služeb vyjádřenou následujícími tabulkami:

Popis jakosti třídy služby (pro hodnocení její kvality):

Nástup k řešení incidentu / požadavku

	RED	AMBER	GREEN
Metodická / uživatelská pomoc	$18 > x$	$18 \geq x > 9$	$x \leq 9$
Vyřešení incidentů – Kritických	$9 > x$	$9 \geq x > 6$	$x \leq 6$
Vyřešení incidentů – Vážných	$9 > x$	$9 \geq x > 6$	$x \leq 6$
Vyřešení incidentů – Běžných	$18 > x$	$18 \geq x > 9$	$x \leq 9$
Dodávka nových verzí software	$27 > x$	$27 \geq x > 9$	$x \leq 9$

Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku

	RED	AMBER	GREEN
Metodická / uživatelská pomoc	$270 > x$	$270 \geq x > 189$	$x \leq 189$
Vyřešení incidentů – Kritických	$34 > x$	$34 \geq x > 27$	$x \leq 27$
Vyřešení incidentů – Vážných	$63 > x$	$63 \geq x > 54$	$x \leq 54$
Vyřešení incidentů – Běžných	$513 > x$	$513 \geq x > 378$	$x \leq 378$
Dodávka nových verzí software	$27 > x$	$27 \geq x > 9$	$x \leq 9$

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách.