

**Smlouva o technické podpoře**  
č. 2016045

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zákonem 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: Česká republika - Hasičský záchranný sbor Středočeského kraje**

Jana Palacha 1970, 272 01 Kladno

IČ: 70885371

DIČ: CZ70885371

Bank. spojení:

zastoupený: plk. Ing. Miloslavem Svatošem

ředitelem HZS Středočeského kraje, vrchním radou

dále jen „objednatel“

pověřený pracovník: obsažen v příloze č. 2 smlouvy

**2. Dodavatel: T-MAPY spol. s r.o.**

Špitálská 150/10, 500 03 Hradec Králové

registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307

IČ: 47451084

DIČ: CZ47451084

Bank. spojení:

zastoupený: Ing. Milanem Novotným, jednatelem společnosti

dále jen „dodavatel“

pověřený pracovník: obsažen v příloze č. 2 smlouvy

**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**

- 3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. za období poskytování technické podpory od **1. 1. 2016** do **31. 12. 2016**.

**IV. Cena**

- 4.1. Cena za technickou podporu 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 jednorázově, a to na základě dodavatelem vystavené faktury se lhůtou splatnosti 21 dnů ode dne jejich vystavení. Faktura 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.
- 4.3. Faktura musí být doručena objednateli v listinné podobě nejpozději do třech (3) pracovních dnů od podpisu této smlouvy.
- 4.4. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel vzhledem k ročnímu rozpočtovému cyklu organizační složky státu při faktury (čl. IV odst. 3) nemůže do uvolnění rozpočtových prostředků v následujícím roce uhradit kupní cenu; v tomto případě se nedostává do prodlení a není povinen hradit smluvní ani zákonný úrok z prodlení ani strpět jiné právní dopady této skutečnosti. Dodavatel bere na vědomí, že ze strany objednatele nelze proplatit faktury v období od druhé poloviny prosince do konce první poloviny března.

## 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 V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.4 Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Vypovědní 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. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 6.2 Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 6.3 Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží po podpisu dvě vyhotovení a dodavatel jedno vyhotovení.
- 6.4 Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 6.5 Prodávající bere na vědomí povinnost kupujícího uveřejnit uzavřenou smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv; tuto smlouvu zveřejní objednatel.
- 6.6 Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Nedílné přílohy smlouvy:

- Příloha č. 1 ... Výčet aplikací a cena technické podpory
- Příloha č. 2 ... Dohoda o úrovni služeb (SLA)
- Příloha č. 3 ... Prohlášení dodavatele o jedinečnosti ve vztahu ke službám poskytovaným touto smlouvou

Za dodavatele:

V Hradci Králové dne 2.12.2016 .....



Ing. Milan Novotný, jednatel

**T - MAPY spol. s r.o.**  
Špitálská 150 (10)  
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3  
Tel.: .....

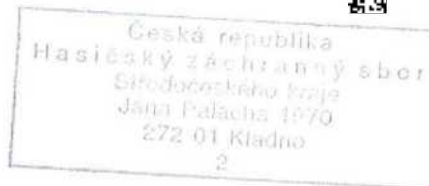


Za objednatele:

V Kladně dne 11.12.2016 .....



plk. Ing. Miloslav Svatoš, vrchní velitel  
ředitel HZS Středočeského kraje



Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Výrobce	Cena bez DPH	Sazba DPH	Částka DPH	Cena včetně DPH
GIS subsystém/modul pro IS OŘ	T-MAPY spol. s r.o.	98.691,-	21 %	20.725,11	119.416,11

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

Částky jsou uvedeny v Kč.



## 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
- b) 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
  - 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

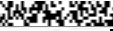

Služby prováděné v rámci technické podpory	
1	Vzdálená konzultace a hotline
2	Udržování souladu předmětného programového vybavení s platnou legislativou
3	Dodávka updatů předmětného programového vybavení
4	Řešení incidentů a dalších provozních problémů, netýká se odstraňování vad (záruka)
5	Vzdálená provozní podpora - rekonfigurace modulů, provozní změny, podpora integrace a podpora technologií třetích stran
6	Zaškolení uživatelů
7	Dokumentace problému a způsobu jeho vyřešení
8	Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace

#### 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

#### 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 poskytovatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele (není-li již zřízen).
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
- telefonicky primární kontaktní osobě, v případě její nepřítomnosti zástupci primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
  - faxem na  rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
  - e-mailem na adresu: 
  - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03
- 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení

obsahovat minimálně tyto informace:

- a) datum a čas nahlášení požadavku
- b) popis požadavku
- c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- d) Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
- e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
- g) 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 poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zazvidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
- c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

5.3. Potvrzení přijetí požadavku.

Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník poskytovatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje poskytovatel 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 poskytovatelem zašle poskytovatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

5.4. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví poskytovatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-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.

Poskytovatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

5.6. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku poskytovatel 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 poskytovatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.

- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje poskytovatel v řešení problému
- je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede poskytovatel 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. Poskytovatel запиše 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 poskytovatelem dle této dohody se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

## 6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti smlouvy, jejíž je tato dohoda přílohou.

## 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. 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 poskytovatele		Za objednatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				
Zástupce primární oprávněné osoby				

## 9 Práva a povinnosti objednatele

- Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli 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.
- Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

## 10 Práva a povinnosti dodavatele

- Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.



**Příloha č. 3 Smlouvy o technické podpoře**

**Prohlášení dodavatele o jedinečnosti ve vztahu ke službám poskytovaným touto smlouvou**

Obchodní společnost T-MAPY spol. s r.o., IČ: 47451084, sídlem Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307, tímto prohlašuje, že produkt „GIS subsystém pro IS OŘ“ uváděný také po obchodní názvy „IZS Operátor/IZS Administrátor“ (dále jen Produkt) je autorským dílem vytvořeným zaměstnanci obchodní společnosti T-MAPY spol. s r.o. a že společnost T-MAPY spol. s r.o. je jeho jediným dodavatelem a jedinou osobou, která je schopna a oprávněna tento dodávat na trh či jinak poskytovat oprávnění k jeho užití včetně poskytování služeb souvisejících se servisem a podporou jeho užívání, dalším jeho rozvojem, úpravami, integrací s aplikacemi třetích stran a jinými změnami. Rozkrytím know-how Produktu třetí osobou by došlo k poškození autorů Produktu a obchodní společnosti T-MAPY spol. s r.o., tj. k porušení práv duševního vlastnictví těchto osob.

V Hradci Králové dne .....<sup>2.12.2016</sup>



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

**T - MAPY spol. s r.o.**  
Špitálská 150 (10)  
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3  
Tel.: ..... Fax: .....