

Ev. č. poskytovatele: 2016050

Ev. č. objednatele: 3592016

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů, kterou uzavřely tyto smluvní strany:

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Ústeckého kraje, IČ 
se sídlem Horova 1340/10, 400 01 Ústí nad Labem,
jednající plk. Ing. Romanem Vyskočilem, ředitelem HZS Ústeckého kraje
Bankovní spojení: ČNB Ústí nad Labem, č. ú. 
(dále jen „objednatel“)

a

T-MAPY spol. s r.o., IČ , DIČ 
se sídlem Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
jednající Ing. Milanem Novotným, jednatelem,
zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové pod sp. zn. C 9307
Bankovní spojení: ČSOB a.s., Hradec Králové, č. ú. 
(dále jen „poskytovatel“)

Článek I. Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu související s produktivním provozem programového vybavení aplikace GIS subsystém/modul pro IS OR (IZS Operátor), od výrobce: T-MAPY spol. s r.o., (dále také jen „programové vybavení“), jejíž součástí je zejména zajištění bezproblémového provozu, užívání programového vybavení a poskytování technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení. (To vše dále také jen jako „technická podpora“ nebo „podpora“).
2. Úroveň poskytovaných služeb a podmínky poskytované technické podpory k programovému vybavení jsou specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu technické podpory.

Článek II. Způsob, termín a místo technické podpory

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2016.
2. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
3. Způsob poskytování technické podpory je popsán v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Místem poskytování technické podpory je kontaktní adresa objednatele, případně místa provozování předmětného programového vybavení.
5. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním technické podpory dle této smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytované podpory.

Článek III. Cena a platební podmínky

1. Cena za technickou podporu nepřesáhne

Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Částka DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
77.016,-	21%	16.173,36	93.189,36

2. Celková sjednaná cena poskytované technické podpory je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním technické podpory, vyhotovením a předáním výstupů dle této smlouvy.
3. Cena poskytnuté technické podpory bude uhrazena na základě jedné faktury — daňového dokladu vystavené nejpozději do 23. 12. 2016, včetně.
4. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo smlouvy a vyčíslení zvlášť ceny technické podpory bez DPH, zvlášť DPH a cenu technické podpory včetně DPH.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli na adresu sídla objednatele. Úhrada faktury bude provedena bezhotovostně v českých korunách na účet poskytovatele uvedený na faktuře.
6. Cena za technickou podporu se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnutou technickou podporu z bankovního účtu objednatele. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení faktury se rozumí třetí pracovní den ode dne jejího prokazatelného odeslání.
7. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoli zálohy na úhradu ceny poskytnuté technické podpory.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny poskytnuté technické podpory. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
9. Pokud bude poskytovatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této smlouvy, zejména pokud neposkytne technickou podporu řádně a včas a/nebo ve sjednané kvalitě, nebude objednatel povinen provést úhradu ceny za poskytnutou technickou podporu podle této smlouvy, dokud poskytovatel nezjedná nápravu.

Článek IV. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování technické podpory neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.
2. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat všemi právy k předmětnému programovému vybavení, která mu umožňují poskytovat technickou podporu v souladu se všemi ustanoveními této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

Článek V. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících, a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
 - a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli dle této smlouvy.
3. Za porušení povinností mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

Článek VI.

Smluvní pokuty, odstoupení od smlouvy a výpověď smlouvy

1. Jestliže se jakékoli prohlášení poskytovatele podle čl. IV. této smlouvy ukáže nepravdivým nebo zavádějícím nebo poskytovatel poruší jiné povinnosti podle čl. IV. této smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednototísíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
2. Jestliže poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. V. této smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednototísíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
3. V případě nedodržení termínu splatnosti faktury je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroků z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i započatý, den prodlení.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění.
5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele dále řádně poskytovat služby ve sjednané kvalitě.
6. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení poskytovatele s řádným poskytováním služeb ve sjednané kvalitě a/nebo předáním výstupu o více než 30 (třicet) kalendářních dnů;
 - b) nepravdivé nebo zavádějící prohlášení poskytovatele podle čl. IV.;
 - c) porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. IV. nebo čl. V.;
 - d) postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s oprávněnými pokyny objednatele.
7. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
 - a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.
8. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů.
9. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. V takovém případě je poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.
10. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinností mlčenlivosti.

Článek VII. Záruka

1. Poskytovatel poskytuje záruku na technickou podporu programového vybavení po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Reklamace vad musí být provedena v souladu s podmínkami uvedenými v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Ostatní podmínky provádění služeb ze strany poskytovatele, způsob komunikace, práva a povinnosti obou stran jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

Článek VIII. Oprávněné osoby

1. Ve věci obsahu, podmínek a plnění této smlouvy jsou oprávněny komunikovat za smluvní strany následující osoby:

	Za poskytovatele		Za objednatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Ing. Vladimír Maršík	T: [REDACTED] M: [REDACTED] E: [REDACTED]	kpt.Bc.Jaroslav Cíza	[REDACTED] [REDACTED]
Zástupce primární oprávněné osoby	Mgr. Pavel Trhoň	T: [REDACTED] M: [REDACTED] E: [REDACTED]	plk.Ing.Jiří Majzlík Němeček	[REDACTED] [REDACTED]

Článek IX. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat poskytovateli potřebné nebo důvodně poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit poskytovateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
2. Objednatel zajistí poskytovateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
3. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.
4. Objednatel má právo na updaty či upgrady programového vybavení nabídnutého poskytovatelem v souladu s čl. X odst. 1. této smlouvy. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.

Článek X. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel 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.
2. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

Článek XI. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve složení realizačního týmu, který poskytuje objednateli podporu na základě této smlouvy, pouze s předchozím souhlasem objednatele. Poskytovatel je povinen provést změnu člena realizačního týmu na základě odůvodněného požadavku objednatele, a to bez zbytečného odkladu po uplatnění tohoto požadavku u poskytovatele.

2. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu údajů v záhlaví smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním technické podpory dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnuté technické podpory popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
5. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním technické podpory dle této smlouvy ze strany objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, Centra pro regionální rozvoj České republiky, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
6. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
7. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
8. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech dalších údajů uvedených v této smlouvě včetně ceny poskytovaných služeb.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že v náležitostech touto smlouvou přímo neupravených se jejich vzájemné vztahy budou řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Případné spory a nesrovnalosti budou obě smluvní strany řešit dohodou, v opačném případě bude spor projednán podle českého právního řádu, před českým soudem příslušným podle místa sídla objednatele.
2. Tuto smlouvu, včetně jejích příloh, lze měnit pouze formou písemných, vzestupně číslovaných, vzájemně odsouhlasených dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Neplatnost nebo nevynutitelnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost nebo nevynutitelnost ostatních ustanovení. Smluvní strany vyvinou veškeré úsilí, aby dotčená ustanovení nahradily ustanovením platným a vynutitelným, které svým smyslem a účelem v nejvyšší možné míře odpovídá dotčenému ustanovení.
3. Tato smlouva byla sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž dva obdrží objednatel a jeden náleží poskytovateli.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1 - Úroveň poskytovaných služeb a podmínky poskytované technické podpory k programovému vybavení
 - b) Příloha č. 2 - Prohlášení dodavatele o jedinečnosti ve vztahu ke službám poskytovaným touto smlouvou
5. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními.

V Hradci Králové dne 19.12. 2016

Poskytovatel: **MAPY spol. s r.o.**
Špitálská 150 (7)



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

V Ústí nad Labem dne 20.12.2016

Objednatel: **Hasičský záchranný sbor
Ústeckého kraje**



plk. Ing. Roman Vyskočil
vrchní rada
ředitel HZS Ústeckého kraje

Úroveň poskytovaných služeb a podmínky poskytované technické podpory k programovému vybavení (dále také jen „podmínky technické podpory“)

I. Výčet aplikací (programové vybavení)

Produkt	
GIS subsystém/modul pro IS OR	Výrobce: T-MAPY spol. s r.o.

II. Definice pojmů

2.1. Pro účely těchto podmínek technické podpory se rozumí:

- pracovními dny (pd) veškeré dny mimo sobot, nedělí a státem uznaných svátků,
- pracovními hodinami (ph) hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin,
- Helpdeskem portál provozovaný poskytovatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k programovému vybavení a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a poskytovatele,
- požadavkem jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému Helpdesk poskytovatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

III. Katalog služeb

Služby prováděné v rámci technické podpory	
1	Vzdálená konzultace a hotline
2	Řešení incidentů a dalších provozních problémů, netýká se odstraňování vad (záruka)
3	Vzdálená provozní podpora - rekonfigurace modulů, provozní změny, podpora integrace a podpora technologií třetích stran

Případný další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikované technické podpory budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

IV. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle těchto podmínek technické podpory v následujících časech a lhůtách:

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 od zahájení prací na řešení požadavku, nejpozději však do 54 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě	bez zbytečného odkladu od zahájení prací na řešení požadavku, nejpozději však do 72 pracovních hodin po obdržení oznámení o závadě
Ostatní požadavky		ve lhůtě 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 poskytovatele 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 poskytovatele 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 poskytovatele u objednatele, poskytovatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah poskytovatele vznesen objednatelem, je zástupce poskytovatele 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. Není-li uvedeno jinak, je poskytovatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné kategorie požadavku.

V. Postup pro oznamování a řešení závad (incidentů) 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 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
- a) telefonicky primární kontaktní osobě, v případě její nepřítomnosti zástupci primární oprávněné osoby,
 - b) faxem na č.  k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby,
 - c) e-mailem na adresu: hzs@tmapy.cz , nebo
 - d) 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. těchto podmínek technické podpory, musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
- a) datum a čas nahlášení požadavku;
 - b) popis požadavku;
 - c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.). Kategorii požadavku stanovenou objednatelem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržení kategorie požadavku pro incidenty nahlášené objednatelem.
 - d) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku;
 - e) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci;
 - f) 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. těchto podmínek technické podpory, oprávněná osoba poskytovatele (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:
- 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 pro vyřešení 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 těmito podmínkami technické podpory (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 těmito podmínkami technické podpory.

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, resp. 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 zapisuje 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 těchto podmínek technické podpory se řeší obdobně jako jakýkoli jiný požadavek.

VI. Vykazování poskytnutí technické podpory

7.1. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle těchto podmínek technické podpory budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk poskytovatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku poskytovatele.

7.2. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku poskytovatele – viz také čl. V. těchto podmínek technické podpory.

7.3. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

Prohlášení dodavatele o jedinečnosti ve vztahu ke službám poskytovaným touto smlouvou

Obchodní společnost T-MAPY spol. s r.o., IČ: , 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 obchodními 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 Produkt 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 19.12.2016

T - MAPY spol. s r.o.

Špitálská 150 (7)

500 03

Te



T-MAPY spol. s r.o.

Ing. Milan Novotný, jednatel společnosti