

Smlouva o technické podpoře

č. 2016056

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, s přihlédnutím k ustanovení § 46 a násl. 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:** Česká republika - Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje
Výškovická 40, 700 30 Ostrava - Zábřeh
IČ: 70884561
DIČ: CZ70884561 (není plátcem DPH)
Bank. spojení: ČNB Ostrava, č. ú. 1933881/0710
zastoupený: plk. Ing. Vladimírem Vlčkem, Ph.D.,
ředitelem HZS Moravskoslezského kraje
- 2. Dodavatel:** T-MAPY spol. s r.o.
Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
registrace u Krajského soudu v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
Bank. spojení: XXXX, č. ú. XXXXXX
zastoupený: Ing. Milanem Novotným, jednatelem společnosti

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, a to do 12. 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 14 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.

V. Odstoupení od smlouvy

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

VI. Utajení

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

VII. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 7.3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.4. 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:

Za objednatele:

V Hradci Králové dne 25.11.2016

V Ostravě dne 9.12.2016

.....
Ing. Milan Novotný, jednatel

.....
plk. Ing. Vladimír Vlček, Ph.D.
ředitel HZS Moravskoslezského 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.	89.738,-	21 %	18.844,98	108.582,98

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 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.

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

XXXXXXXXXXXXXX

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

XXXXXXXXXXXX

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.

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 25.11.2016

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