

# OBJEDNÁVKA

Číslo: 013/2020

<b>Objednatel:</b>	<b>Dodavatel:</b>
<b>OREDO s.r.o.</b> <b>Nerudova 104/63</b> <b>500 02 Hradec Králové</b>	<b>T-MAPY spol. s r.o.</b> <b>Špitálská 150</b> <b>500 03 Hradec Králové</b>
IČ: 25981854 DIČ: CZ25981854	IČ: 47451084 DIČ: CZ47451084
Tel.: +420 491 580 333	Nabídka: 20201211 PROVOZNÍ PODPORA K DISPEČINKU IREDO Ze dne: 11. 12. 2020
e-mail: <a href="mailto:oredo@oredo.cz">oredo@oredo.cz</a>	
Vystavil: Petr Moravec Dne: 18. 12. 2020	Dodací lhůta: Platba: Bankovním převodem

Objednáváme u Vás:

Označení zboží/služby	Cena bez DPH za měsíc
Objednáváme dle nabídky 20201211 provozní podporu pro rok 2021:	
Servisní/provozní podpora systému Dispečink IREDO	16 500,- Kč

-----  
Objednatel-----  
Potvrzení přijetí objednávky



# PROVOZNÍ PODPORA K DISPEČINKU IREDO

Nabídka v. 20201211

## 1 Předmět nabídky

Předmětem nabídky jsou provozní/servisní podpory k následujícím aplikacím T-MAPY provozovaným ze strany OREDO s.r.o.:

- Dispečink IREDO

## 2 Cenová kalkulace

POLOŽKA	CENA V KČ BEZ DPH	
	Za 1 měsíc	Za 12 měsíců
Servisní/provozní podpora systému Dispečink IREDO	16 500,-	198 000,-

Minimální započitatelné období je 1 měsíc.

V Hradci Králové dne 11. 12. 2020

Za T-MAPY spol. s r.o. zpracoval:

Mgr. Pavel Trhoň  
Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové  
M: +420 602 114 771, E: pavel.trhon@tmapy.cz

# DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB A PODMÍNKY PROVÁDĚNÍ TECHNICKÉ PODPORY K PROGRAMOVÉMU VYBAVENÍ

(dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

mezi následujícími stranami:

**Dodavatel:** T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové, IČO: 47451084

**Objednatel:** OREDO s.r.o., Nerudova 104, 500 02 Hradec Králové, IČO: 25 981 854

## 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.

Předmětné softwarové vybavení:

APLIKACE	TYP APLIKACE
Dispečink IREDO	Standardní

## 2 Slovníček pojmů

### 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) 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.

### 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 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

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu, v případě dohody osobně. Dodavatel bude průběžně a dle potřeb objednatele poskytovat vzdálenou podporu a konzultace objednateli 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
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů i po uplynutí záruky.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci podpory. Bude-li k provozním serverům (pro webové aplikace a serverové služby) zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Dodavatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory. V rámci podpory bude dodavatel zajišťovat i publikaci aktuálních verzí mobilních aplikací ve standardních úložištích (Google Play, Apple App Store) pro každou platformu.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších 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.
Udržování jednotnosti aplikací	Údržba jednotnosti funkčnosti a uživatelského rozhraní aplikací na všech platformách v potřebném a reálně možném rozsahu nad multiplatformní základnou, úpravy a přizpůsobování multiplatformní základny.	Podpora využívání aplikací veřejností na všech platformách
Udržování integrace a komunikace	Údržba integrace a komunikace s datovými zdroji a dalšími systémy, ze kterých aplikace čerpají pro zajištění plné funkčnosti.	Zajištění kompatibility veřejných aplikací se všemi zdroji potřebných dat a dalšími souvisejícími systémy (dispečink IREDO, evidence zastávek, modul generování sítí linek, služby JSDI atd.)
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na státní nebo regionální legislativu
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatele bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu
Průběžná aktualizace dokumentace	Dodavatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživateli a evidenci podmínek provozu programového vybavení, zajištění jeho dostupnosti a součinnosti Objednatele s Dodavatelem.

## 4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody 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 12 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	do 27 pracovních hodin
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

4.2. Pokud bude při řešení požadavku zjištěna nezbytná součinnost třetí osoby, je o této skutečnosti dodavatel objednatele povinen neprodleně informovat a případné prodlení v plnění dodavatele vyvolané touto součinností třetí osoby není započítáváno do lhůt uvedených v tabulce v odst. 4.1.

4.3. 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.).

4.4. 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.

4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle 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 incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č.: 498 511 111 (s požadavkem na spojení s primární kontaktní osobou nebo zástupcem primární kontaktní osoby), případně na kontakty primární kontaktní osoby nebo zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody.
- e-mailem na adresu [REDAKCE]
- 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:

- datum a čas nahlášení požadavku
- popis požadavku
- stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
- požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, 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 dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazena 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 dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel 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 dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

5.4. Stanovení termínu požadavku

Na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín 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. Řešení požadavku

Dodavatel 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 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 pravidly a postupy.

5.8. Dodavatel zapíše 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, řízení změn dohody o úrovni služeb**

6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb je od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021.

6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

## 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				
Zástupce primární oprávněné osoby				
Zástupce primární oprávněné osoby				
Zástupce primární oprávněné osoby				

## 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.
- 9.4. Objednatel není povinen přijmout upgrade či update předmětného softwarového vybavení nabídnuté dodavatelem dle čl. 10.1.

## 10 Práva a povinnosti dodavatele

- 10.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update předmětného softwarového vybavení 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.

V Hradci Králové dne 18. 12. 2020