
3. Účel poskytnutí licence

- 3.1. Účelem poskytnutí licence je výhradně zabezpečení činnosti obecní policie nabyvatele.

4. Práva a povinnosti účastníků

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje:

- 4.1.1. zabezpečit ochranu dat vložených do Produktu,
- 4.1.2. aktualizovat Produkt v návaznosti na změnu legislativy.
- 4.1.3. předat nabyvateli přihlašovací údaje podle čl. 2.2. této smlouvy nejpozději při zaškolení pracovníků nabyvatele podle čl. 6.1.1. této smlouvy

- 4.2. Nabyvatel se zavazuje:

- 4.2.1. neužívat Produkt k jinému účelu, než který je vymezen v čl. 3. této smlouvy.

5. Ochrana osobních údajů

- 5.1. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že nabyvatel při plnění účelu této smlouvy vystupuje se všemi zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, danými právy a povinnostmi jako „správce“ i „zpracovatel“ a to zejména s ohledem na ustanovení § 5 tohoto zákona.
- 5.2. Pokud s osobními údaji, které budou zpracovávány a spravovány nabyvatelem, přijdou do styku osoby poskytovatele, jsou tyto povinny ve smyslu § 15 zák. č 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů zachovávat mlčenlivost.

6. Služby související s poskytnutím licence

- 6.1. Vedle poskytnutí licence k užívání Produktu se poskytovatel zavazuje poskytovat nabyvateli tyto služby:
- 6.1.1. provést školení obsluhy (pracovníků nabyvatele) v rozsahu 4 hodiny v jednom pracovním dni primárně vzdáleným přístupem, anebo v místě sídla zadavatele ve vzájemně odsouhlaseném termínu a spuštění testovacího provozu Produktu nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy. V případě školení v místě sídla nabyvatele je poskytovatel oprávněn účtovat odměnu za cestovné dle odst. 9.2
 - 6.1.2. poskytnout nabyvateli přístup ke vzdálené podpoře prostřednictvím webového portálu na adrese [REDACTED] (bližší podmínky viz Příloha č. 3),
 - 6.1.3. poskytovat telefonický a e-mail Hotline (viz Příloha č. 3),
 - 6.1.4. poskytnout další služby podle Přílohy č. 3. Pokud tyto služby budou poskytnuty v prostorách nabyvatele, je poskytovatel oprávněn účtovat vedle odměny za poskytnutí služby částku 18,- Kč/km za cestovné ze sídla poskytovatele do místa poskytnutí služby.

7. Termín poskytnutí licence a souvisejících služeb

- 7.1. Smluvní strany se dohodly, že licence k užívání produktu bude poskytnuta od spuštění Produktu do testovacího provozu, tj. do 30 dnů od podpisu smlouvy. Od tohoto dne bude účtována i cena za poskytnutí licence dle čl. 9 smlouvy.

- 7.2. Smluvní strany se dohodly, že licence na užití Produktu a poskytování sjednaných služeb uvedených v čl. 6 je sjednána na dobu jednoho roku od předání přístupových údajů k produktu dle bodu 8.2.
- 7.3. Jednostranně vypovědět lze tuto smlouvu s tříměsíční výpovědní dobou, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
- 7.4. Po skončení účinnosti této smlouvy předá poskytovatel nabyvateli data obsažená v Produktu dohodnutým způsobem a poté je z Produktu vymaže. Bude-li nabyvatel požadovat předání dat ve formátu odlišném, než xls, csv, doc, zavazuje se uhradit náklady s konverzí dat do tohoto formátu.

8. Aktivace přístupu k Produktu

- 8.1. Přístup k produktu bude aktivován do 20 dnů od podpisu smlouvy.

Poskytovatel se dále zavazuje k dodržení následujících termínů:

D + 20	přístup k Produktu pracovníkům nabyvatele a zaškolení správce
D + 30	spuštění testovacího provozu Produktu a zaškolení uživatelů
D + 45	spuštění ostrého provozu Produktu

- 8.2. Zaměstnanci nabyvatele, kteří budou oprávněni Produktu užívat, převezmou přístupové údaje k produktu v podobě uživatelského jména a hesla nejpozději v průběhu zaškolení.

9. Smluvní cena a platební podmínky

- 9.1. Smluvní strany se dohodly na jednorázové odměně za zajištění přístupu k Produktu ve výši 5.000,-Kč (slovy: pět tisíc korun českých) bez DPH. K této částce bude připočtena zákonná výše DPH. Tento poplatek bude vyúčtován současně s prvním vyúčtováním dle odst. 9.4.
- 9.2. Poskytovatel a nabyvatel se dohodli, že odměna za školení pracovníků nabyvatele je součástí jednorázového poplatku za zajištění přístupu k Produktu. Poskytovatel je však oprávněn účtovat nabyvateli náklady za cestové školení z místa sídla poskytovatele do místa sídla nabyvatele a zpět ve výši skutečných doložených nákladů. V případě použití osobního automobilu je cestové účtováno ve výši 18 Kč/km. Součástí této částky je i cena času, který školitel stráví na cestě.
- 9.3. Poskytovatel a nabyvatel se dohodli, že odměna za poskytnutí licence a odměna za služby specifikované v čl. 6. této smlouvy (vyjma ceny cestovního za účelem provedení školení pracovníků nabyvatele dle odst. 6.1.1) činí 8.300 Kč (slovy: osm tisíc tříst korun českých) měsíčně bez DPH. K této částce bude připočtena DPH ve výši dle platných právních předpisů.
- 9.4. Odměna za poskytnutí licence bude vyúčtovávána poskytovatelem měsíčně. Za tímto účelem poskytovatel vystaví k uvedenému dni fakturu s náležitostmi daňového dokladu se splatností 30 dní od jejího vystavení.

10. Další ujednání

- 10.1. Produkt je chráněn zákony na ochranu autorských práv a mezinárodními dohodami o autorských právech, jakož i dalšími zákony a dohodami o duševním vlastnictví.
- 10.2. Poskytovatel neodpovídá za správnost, úplnost a věcný obsah dat vložených nabyvatelem a jím pověřenými osobami do Produktu po celou dobu trvání této smlouvy.

11. Odstoupení od smlouvy

11.1. Poskytovatel může odstoupit od této smlouvy v následujících případech:

11.1.1. pokud se nabyvatel zdrží v úhradě fakturované částky o více jak 90 dnů,

11.1.2. pokud nabyvatel používá Produkt k jinému než sjednanému účelu.

11.2. Nabyvatel může odstoupit od této smlouvy v následujících případech:

11.2.1. pokud poskytovatel po dobu nejméně pěti po sobě jdoucích dnů neposkytuje služby nabyvateli ve sjednaném rozsahu,

11.2.2. v případě ukončení činnosti obecní policie z rozhodnutí nabyvatele.

11.3. Odstoupení od smlouvy je účinné ode dne doručení druhé smluvní straně.

11.4. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena práva poskytovatele na doplatek nabyvatelem neuhrazené dlužné částky za použití licence a poskytnutí služeb, včetně případných nároků na úrok z prodlení, či náhradu případné škody vzniklé jednáním nabyvatele, v jehož důsledku ke hmotné či finanční škodě došlo.

12. Sankce a sankční ujednání

12.1. V případě prodlení nabyvatele s platbou podle čl. 9. této smlouvy delšího než 30 dnů je poskytovatel oprávněn omezit licenci nabyvatele k užití Produktu do doby doplacení dlužné částky, a to tak, že nabyvatel nebude mít možnost do Produktu vkládat nové údaje. Možnost zobrazení stávajících údajů zůstane zachována.

12.2. Nabyvatel má nárok uplatnit a poskytovatel povinnost uhradit smluvní pokutu ve výši 1/365 z ročního poplatku sjednaného v odstavci 9.3. této smlouvy, a to za každý den zpoždění aktivace (odst.8.) , nebo předem neohlášené nefunkčnosti (čl. 2.1.) Produktu způsobené na straně pronajímatele. Tato pokuta je splatná do 14 dnů od doručení faktury nabyvatelem.

13. Podmínky přechodu na serverové řešení

13.1. Smluvní strany sjednávají, že pokud mezi sebou v budoucnu uzavřou smlouvu, jejímž předmětem bude poskytnutí licence k užívání Produktu ve verzi instalované na server nabyvatele (dále jen „Server Edition“ nebo „SE“) uhradí tento jednorázový poplatek ve výši 10.000,-Kč za instalaci na server, a současně bude nabyvateli poskytnuta sleva z ceny za poskytnutí licence k SE z aktuálního ceníku v době převodu licence na SE ve výši částky uhrazené nabyvatelem jako celková cena podle odst. 9.3. (za dobu trvání smluvního vztahu dle této smlouvy). Sleva bude poskytnuta výlučně z ceny za poskytnutí licence SE, a to jednorázově při jejím prvním poskytnutí a maximálně ve výši ceny za poskytnutí licence k SE.

14. Závěrečná ustanovení

14.1. Obě smluvní strany se vzájemně zavazují, že neposkytnou třetím osobám žádné informace o druhé smluvní straně, které jim byly zpřístupněny v souvislosti s touto smlouvou, Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou.

14.2. Údaje uvedené v hranatých závorkách [...] jsou pokládány za bezpečnostní prvky a v případě zveřejnění této smlouvy a/nebo jejich příloh musí být před zveřejněním skryty.

14.3. Tato smlouva se vystaví ve třech vyhotoveních, z nichž nabyvatel obdrží dvě a poskytovatel obdrží jedno.

14.4. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – popis Produktu

Příloha č. 2 – vymezení rozsahu, v jakém je nabyvatel oprávněn Produktu užívat

Příloha č. 3 – specifikace dalších služeb - podpory a služby Hotline

V Třeboni dne:

V Olomouci dne:

za nabyvatele
Mgr. Terezie Jenisová, starostka
Město Třeboň

za poskytovatele
Daniel Bednařík, předseda představenstva
FT Technologies a.s.

Příloha č. 1

Specifikace dodávaného řešení a funkčnosti Produktu

Popis řešení IS MP Manager

Informační systém (IS) MP Manager je systémem nové generace, určený městským a obecním policiím pro vedení jejich agendy stanovené zákonem č. 553/1991 Sb. o obecní policii ve znění pozdějších předpisů.

Jedná se o on-line aplikaci, která slouží k vytváření a správě elektronických informací o událostech, které řeší a dokumentuje obecní policie, případně jsou přirozenou součástí její činnosti.

Hlavní rysem systému je skutečnost, že data do něj pořizují všichni strážníci, především hlídky v terénu, které jsou těmi, kdo nejvíce přicházejí do styku s událostmi, ať se již jedná o přestupky, trestné činy nebo jiné obecné události.

Využívá široké možnosti DB MS SQL v kombinaci s datovými přenosy z mobilních telefonů s GPS lokalizací, s napojením na Základní registry a databáze IS města, umožňuje zadávat přestupky, lustrvat osoby a vozidla přímo z terénu v režimu on-line pomocí mobilního zařízení připojeného do internetu – notebooku, tabletu nebo „chytrého“ telefonu.

Součástí přenášených dat jsou rovněž GPS souřadnice a fotografie, případně videa z terénu. Tato data jsou okamžitě dostupná pro další zpracování jak ze stacionárních PC, tak z mobilních zařízení. Mobilní zařízení zároveň umožňuje plnohodnotné zpracování všech událostí včetně tisku na externím HW zařízení přímo v terénu.

Informační systém MP Manager je řešení nezávislé na informačních systémech města, je však možno provést integraci s těmito systémy. Mimo to umožňuje propojení s celou řadou různých jiných periférií, jako je např. PCO (pult centrální ochrany), hovory na 156, kamerový systém, stacionární i mobilní radary, rychlostní kamery, parkovací systémy apod. Informace z těchto periférií se následně mohou on-line promítnout jako události do IS MP Manager. Propojení s perifériemi je možné realizovat pouze v případě Server Edition.

Základní informace o systému

- jedná se o webovou aplikaci = není vyžadována instalace na PC, NTB, tablet, „chytrý“ telefon
- všechny agendy obecní policie jsou vedeny v jednom prostředí
- cena není závislá na počtu definovaných uživatelů systému a počtu připojení
- je využita MS SQL databáze
- systém zabezpečuje efektivní práci strážníků v týmu nebo bez stálé služby dispečera
- jedná se o stovebnicové a flexibilní prostředí
- je zajištěna maximální bezpečnost dat (uživatelské přístupy, šifrované přenosy, logování událostí, záloha-obnova dat apod.)
- FT Technologies a.s. garantuje stabilní zázemí a Hot Line s podporou 24 hodin 365 dnů v roce
- systém umožňuje automatickou GPS lokalizaci při vytvoření události z mobilního zařízení
- je možno připojit fotodokumentaci ON-LINE z terénu přímo do databáze
- systém umožňuje tisk dokumentu oznámení pro nepřítomného pachatele přímo v terénu na mobilní tiskárně

Základní funkce systému

IS MP Manager umožňuje:

- evidovat všechny druhy událostí,
- zadávat do aplikace jakékoliv události přímo v terénu,
- zadávat a sledovat procesy v reálném čase,

- přímou vazbu na Základní registry pro ztotožnění osob,
- ověřovat on-line RZ v databázi Odcizených motorových vozidel a osoby v databázi Osob v pátrání (DB MVČR),
- vést komplexní agendu pokutových bloků,
- statisticky vyhodnocovat odvedenou práci MP i jednotlivých strážníků,
- vyhledávat události a objekty podle detailních parametrů,
- vytvářet celou řadu různých sestav,
- tvořit skupiny uživatelů a přesně nastavit přístupová práva pro jednotlivé uživatele,
- sledovat kroky uživatele na systémové úrovni,
- přistupovat do systému vzdáleně (ze služební cesty, z domova),
- mít k dispozici profesionální servis a Hot Line podporu 7*24.

Popis nabízeného řešení

IS MP Manager je modulární systém, konkrétní řešení lze logicky poskládat dle požadavků a potřeb příslušné obecní policie.

• Základní modul

- *Jedná se o základní část aplikace, ve které jsou evidovány a spravovány všechny události, které obecní policie zpracovává; mimo přestupků a trestných činů i ostatní události, jako je pátrání asistence, mimořádné události apod.*
 - *Zajišťuje, aby každá událost mohla být podrobně popsána a zadokumentována přiloženými fotografiemi, informacemi z mapových podkladů, případně jinými dokumenty.*
 - *Aplikace si vede sama svůj vlastní číselník událostí a spisů.*
 - *Vede personální agendu obecní policie – osobní informace k pracovníkům, jejich dokladům, informace k fondu a režimu pracovní doby, pokutovým blokům, které byly strážníkům vydány apod.*
 - *Umožňuje tvorbu sestav dle zadaných kritérií, protokolů a vytváření statistik pro MV.*
 - *Zajišťuje propojení se základními registry, s databází kradených vozidel vedenou MV ČR, s databází osob v pátrání MV ČR.*
 - *Obsahuje celou řadu dalších funkcí, které jsou nezbytné pro zajištění řádného výkonu služby strážníka.*
- ❖ Správa událostí (přestupky, správní delikty, tr. činy, kontroly osob a ostatní události).
- jednotná číselná řada událostí
 - možnost přidání, editace událostí
 - zobrazení historie událostí
 - víceúrovňové filtrování a řazení událostí dle vybraných kritérií a kombinací
 - tvorba svodek událostí
 - možnost vkládání dokumentů k události
 - ✓ textové dokumenty
 - ✓ obrázky (jpg, bmp, png), videosoubory (mpeg4, 3gp, avi), zvukové soubory (mp3, mp4)
 - ✓ možnost nastavit velikosti a rozlišení souborů
 - vizualizace místa události na mapovém podkladu (OpenStreetMap)
- ❖ Rozhraní pro napojení na Základní registry a databáze MV.
- on-line ztotožnění osoby vůči Základním registrům
 - on-line napojení na DB odcizených vozidel (MV)
 - on-line napojení na DB osob v pátrání (MV)
 - on-line napojení do ISEP (Rejstřík trestů Ministerstva spravedlnosti ČR)
 - on line napojení do AISC (Agendový informační systém cizinců)
 - on-line napojení do AISEO (Agendový informační systém evidence obyvatel)

-
- ❖ Logování všech změnových operací a nahlížení na osobní údaje v rámci IS MPP.
 - ❖ Správa uživatelů.
 - definování uživatelských rolí, skupin uživatelů
 - definování omezení přístupů k funkcím IS MPP na základě role
 - ❖ Personalistika.
 - evidence lidských zdrojů – strážníků, čekatelů a civilních zaměstnanců podle zákona č. 553/1991 Sb., §1a
 - evidence termínů platnosti lékařských prohlídek, školení, atestů, zbrojních průkazů apod.
 - evidence platnosti záznamů s možností automatického upozornění o blížící se expiraci záznamu formou zaslání na e-mail zaměstnance i nadřízeného pracovníka
 - fond pracovní doby
 - ❖ Evidence pokutových bloků.
 - možnost k popisu události zadat čísla vydaných pokutových bloků, včetně případného tisku protokolů
 - možnost vytvářet přehledy z vydaných PB při události z pohledu na:
 - ✓ jednotlivé strážníky
 - ✓ události
 - ✓ kombinace kritérií výběru
 - ❖ Správa bodovaných dopravních přestupků.
 - automatické generování dokumentu „Oznámení o uložení pokuty v blokovém řízení pro obce s rozšířenou působností“ s adresou věcně příslušné ORP
 - ❖ Automatické vytváření statistik pro MV podle zákona č. 553/1991 Sb., §2, písm. i).
 - ❖ Možnost nadefinování tiskových sestav s možností dodatečné editace před vlastním tiskem.
 - **On-line napojení na centrální registr vozidel (MD)**
 - *Funkce zabezpečující přístup k údajům poskytnutým obecní policii z registru motorových vozidel MD prostřednictvím webového rozhraní.*
 - *Přístup je MD zřízen pro konkrétní strážníky v souladu s Pravidly pro provoz Informačního systému Centrálního registru vozidel na základě žádosti obecní policie.*
 - **Rozšiřující funkce**
 - ❖ Úkoly.
 - *Modul sloužící k plánování úkolů.*
 - vlastních
 - pro podřízené pracovníky
 - předávání a delegování úkolů
 - zpětná odezva a hodnocení plnění úkolů
 - ❖ Hlášení o ukončení služby.
 - *Modul sloužící k předávání informací týkajících se předávání a přebírání služby.*

-
- ❖ Jízdní kola.
 - *Evidence jízdních kol.*
 - údaje o majiteli kola
 - údaje o kole
 - údaje o odcizení/nálezu...
 - **MDA (Mobile Device Acces)**
 - *Modul pro propojení IS MP Manager s mobilními zařízeními typu Smart Mobile (chytrý telefon) případně tablet, pomocí kterých je možno se systémem aktivně pracovat přímo v terénu.*
 - ❖ Zajišťuje plnohodnotný přístup do aplikace z terénu prostřednictvím mobilních zařízení, jako jsou tablety nebo „chytré“ telefony.
 - ❖ Optimalizace pro dotekové přístroje.
 - ❖ Tenký webový klient.
 - ❖ Obousměrná on-line komunikace terénního HW (GPRS, 3G, WiFi).
 - ❖ Umožňuje strážníkům operativně zadávat a řešit události tak, jako by je řešili přímo v informačním systému na počítači.
 - mobilní aplikace – možnost zadávat události a pracovat s IS MP Manager v terénu
 - GPS – připojení polohy k události – formou reverzního geocodingu je k události automaticky přiřazena poloha dle místa, kde je do systému z mobilního zařízení zadávána
 - připojení fotografie, kontaktů k události
 - propojení za Základní registry, DB MVČR (odcizená vozidla, osoby v pátrání)
 - automatické rozpoznání RZ vozidla z fotografie pořízené v MDA zařízení při založení události
 - GPS umožňuje do systému zaznamenávat informace o pohybu strážníka/hlídky
 - tisk oznámení o přestupku na mobilní tiskárně v terénu (podporovaná tiskárna Woosim WSP-R241 pro Android a iOS), HW není součástí dodávky
 - **Publikace dokumentů**
 - *Modul umožňující zobrazení libovolných dokumentů (zákonů, vyhlášek, fotografií osob, vozidel, předmětů v pátrání, případně jiných dokumentů) v mobilním zařízení.*
 - **Rozpoznání RZ**
 - *Modul umožňující založení události v dopravě pomocí fotografie registrační značky vozidla.*
 - při zakládání události není zapotřebí vypisovat RZ vozidla
 - událost je zakládána na podkladě fotografie RZ vozidla
 - RZ z Pořízená fotografie je automaticky přiložena jako dokument k události pořízené fotografie je automaticky vyplněna do formuláře události
 - ukládání události je provedena automaticky lustrace v DB odcizených vozidel provozované MVČR
 - automaticky je provedena lustrace případů týkajících se pořízené RZ, které jsou vedeny IS MP Manager
 - **Mapový monitoring**
 - *Modul slouží ke grafickému znázornění událostí na mapovém podkladu.*
 - ❖ Variabilita mapových podkladů, standardně OpenStreetMap.

-
- ❖ Podle variabilně zadaných kritérií lze zobrazit.
 - události v mapě - „**teplotní mapu**“ událostí, kterou je možno využít k **predikci** a následné profylaxi trestné činnosti
 - **Dispečink - Strážníci v mapě**
 - ✓ umožňuje monitorovat pohyb strážníků, propojení na kamerový systém, stacionární radarovou síť apod.
 - ✓ trasa strážníka
 - ✓ rychlostní profil strážníka
 - různé **mapové vrstvy** (teplotní mapy kriminality, trasa strážníka...)
 - Lze integrovat kamerové polygony, mobiliář města, kanálové vpusti...)
 - různé způsoby zobrazení – obecná, turistická, letecká, vlastní pohled...
 - možnost propojení na kamerový systém, stacionární radarovou síť apod.
 - **Technika**
 - *Modul umožňuje vedení informací k jakýmkoliv technickým prostředkům. Primárně je využíván k vedení informací o služebních vozidlech, jejich technickým prohlídkám a k záznamům a sledování služebních jízd vozidel.*
 - evidence techniky
 - prohlídky
 - sledování jízd
 - **Datová schránka**
 - *Modul umožňující komunikaci s jinými subjekty prostřednictvím Datové schránky bez nutnosti integrace s aplikací Spisová služba městského úřad. Přístup do DS je zajištěn přímo z IS MP Manager.*
 - přihlášení se k DS
 - příjem zpráv z DS
 - odeslání zpráv přes DS
 - evidence a archivace zpráv
 - třídění zpráv dle data, odesílatele, věci
 - heslo – prodloužení platnosti

Příloha č. 2

Rozsah oprávnění k užívání IS MP Manager

Moduly/funkce	Cloud edition (CE)
Základní Modul	✓
- správa událostí, přestupků, atd.	✓
- statistika MV	✓
- informace o RZ	✓
- sestavy	✓
- číselníky	✓
- pokutové bloky	✓
- personalistika	✓
- administrace	✓
- Integrace	
+ Základní registry (MV)	✓
+ registr odcizených vozidel (MV)	✓
+ databáze osob v pátrání (MV)	✓
+ Centrální registr vozidel – CRV	✓
+ ISEP (centr. reg. přestupků)	✓
+ AISEO (agendový IS evidence obyvatel)	✓
+ AISC (agendou IS cizinců)	✓
- Rozšiřující funkce	
+ úkoly	✓
+ hlášení o ukončení služby	✓
+ jízdní kola	✓
MDA – mobilní aplikace	✓
+ publikace dokumentů	✓
+ rozpoznání RZ	✓
Mapový monitoring	
- Dispečink	✓
- tracking strážníka	✓
- teplotní mapy	✓
- mapové vrstvy	✓
Technika	
- evidence techniky	✓
- prohlídka a opravy	✓
- sledování jízd	✓
Datová schránka	✓

Příloha č. 3

Specifikace podpory a služby Hotline

1. Definice pojmů:

Helpdesk – FTT Support	Rozhraní poskytovatele umožňující zadávání požadavků a zobrazující celý životní cyklus každého požadavku.
Doba nahlášení požadavku	Datum a čas, kdy byl servisní požadavek nahlášen nabyvatelem. Čas nahlášení požadavků přijatých po skončení provozní doby je roven času začátku provozní doby v následující pracovní den.
Doba odezvy	Čas, který uplyne od doby nahlášení požadavku do doby kontaktování nabyvatele poskytovatelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případně dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Nabyvatel navrhuje možná vylepšení, úpravy či změny funkcionalit oproti stávajícímu stavu.
Priorita	Priorita servisního požadavku označuje důležitost požadavku z časového hlediska.
Problém/Chyba	Hlášení chybného chování systému vzhledem k jeho očekávanému chování definovaného v dokumentaci (Funkční specifikace, Akceptační protokol, apod.).
Servisní požadavek	Obecné označení kteréhokoli z následujících druhů požadavku: Hlášení problému (chyby) Dotaz Podnět Nový požadavek
Závažnost	Závažnost servisního požadavku odráží důležitost požadavku z pohledu možných dopadů požadavku z hlediska provozu podporovaného systému

2. Podpora

Nabyvatel zasílá požadavek na poskytnutí služby prostřednictvím Helpdesk zadáním požadavků do systému přes webové rozhraní.

[REDACTED]

U každého požadavku, kromě co nejpřesnějšího popisu požadavku, zadává uživatel druh požadavku (Chyba, podnět), optimální termín vyřešení požadavku (z pohledu nabyvatele) a také prioritu požadavku.

Druh požadavku:

Chyba - nabyvatel avizuje chybu a očekává opravu v rámci poimplementační podpory či záruky (6 měsíců u softwaru)

Dotaz - nabyvatel poptává relevantní informace k systému a očekává kvalifikovanou odpověď

Podnět – nabyvatel navrhuje úpravu (vylepšení) v rámci aktualizací

.....
Priority:

1 - Nejvyšší - Systém je nefunkční jako celek, není možné pokračovat ve způsobu zpracování, důsledek problému neumožňuje ani za cenu omezení jakýmkoli způsobem provozovat systém, jedná se o fatální chybu, která systém zcela znehodnocuje

2 - Vysoká - Jedná se o vážný problém způsobující vážnou poruchu ve zpracování, ale který lze po určitém úsilí eliminovat opatřeními na straně nabyvatele (např. organizačními) tak, že po určitou dobu lze ve zpracování pokračovat náhradním způsobem

3 - Střední - Systém je částečně funkční - lze jej použít s omezeními, případně rozšíření o novou výraznou funkcionalitu

4 - Nízká – Drobné nedostatky, menší úpravy a funkcionalita, doplnění možností apod.

5 - Nejnižší - Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny a úpravy, žádost o informace atd.

Proces služby podpory:

Založení požadavku (Založeno) - Pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

Dotázání (Dotázáno/Navrženo) - Poskytovatel žádá nabyvatele o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol.

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace. Poskytovatel informuje nabyvatele o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně.

Řešení (Řešeno) - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny poskytovatelem dle stavu věci.

Ukončení (Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto) - Nabyvatel je informován, že práce na požadavku byly ukončeny. V případě, že ze strany nabyvatele přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně neprijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

Odmítnutí (Odmítnuto) - Nabyvatel nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu. Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen poskytovatelem do procesu (možno i identického).

3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím



Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba HOTLINE, která umožňuje zahájení rychlého řešení.

Služba Hotline zahrnuje:

- nahlášení havarijní situace nabyvatelem
- zahájení potřebných kroků k řešení situace poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému)

Uvedenou službu mohou využívat pouze oprávněné osoby uvedené v bodu 5. této přílohy či statutární zástupce nabyvatele. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či mailem je požadována pozdější autorizace prostřednictvím Helpdesk – FTT Support.

4. Termín plnění

Podpora a služba Hotline jsou poskytovány poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Pro hlášení servisních požadavků prostřednictvím webového rozhraní je registrace požadavku zpřístupněna nepřetržitě.

Garantovaná doba odezvy:

Priority	Doby odezvy*
1 – Nejvyšší	4 hodiny
2 – Vysoká	1 den
3 – Střední	3 dny
4 – Nízká	1 týden
5 – Nejnižší	2 týdny

* doba odezvy je uvažována v rámci provozní doby

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.

V případě prodloužení poskytnutí služby způsobeného na straně nabyvatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně nabyvatele, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

5. Odbory/oddělení - Města Třeboň oprávněné použít službu Hotline

Zastoupení ve věcech	Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	E-mail
smluvních	Mgr. Terezie Jenisová	starostka	████████	████████████████████
provozních a technických	Vladimír Školka	velitel MP	████████	████████████████████
fakturačních				

Jmenný seznam oprávněných uživatelů pro Hotline, bude dle aktuálního stavu průběžně pro poskytovatele aktualizován přímo velitelem Městské policie Třeboň.

6. ceník služeb

	Cena*	jednotka
Práce analytika	1 250 Kč	hodina
Práce programátora	1 250 Kč	hodina
Školení u uživatele	1 250 Kč	hodina
Konzultace u uživatele	1 250 Kč	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	950 Kč	hodina
Cestovné	18 Kč	km

*Ceny jsou uvedeny bez 21% DPH
Platnost ceníku služeb od data podpisu této smlouvy.