



Příloha č. 4

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

1.1. 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

- pracovní dny ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky v době od 8:00 do 16:00
- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný Poskytovatelem 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 Poskytovatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany Objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk Poskytovatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Poskytovatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Poskytovatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům 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
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 legislativu
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a bezplatná dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Poskytovatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Poskytovatele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Poskytovatelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především	Údržba předmětného programového vybavení ve



	pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Účast na projektových schůzkách s Objednatelem	<p>Minimálně 1x v roce budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata:</p> <ul style="list-style-type: none">- vyhodnocení kvality služeb za předchozí období- informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů- náměty zákazníka na další rozvoj agend- hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami- vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů <p>Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.</p>	Zajištění pravidelné komunikace s Objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	8x5, tj. v pracovních dnech	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 8 hodin po obdržení oznámení požadavku	Do 2 pracovních dnů
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 16 hodin po obdržení oznámení požadavku	Do 5 pracovních dnů
Ostatní požadavky		Ve lhůtě 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 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 Poskytovatele na adrese <https://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany Objednatele.

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

- telefonicky na č.: +420 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba Poskytovatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. 8. této dohody
- e-mailem na adresu info@tmapy.cz.
- písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

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 Poskytovatel změnit bez souhlasu Objednatele. Poskytovatel 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/Poskytovatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
- 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 zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

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

- Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- 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
- 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. 4.).

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 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 Poskytovatelem 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 se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o dodávce služeb (např. smlouvy o technické a/nebo systémové podpoře).

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. 8. 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 Poskytovatele, 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 Poskytovatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Poskytovatele.

7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Poskytovatele – viz také čl. 5.

7.5. 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.



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 Poskytovatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				
Zástupce primární oprávněné osoby				

9 Práva a povinnosti Objednatele

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

10 Práva a povinnosti Poskytovatele

- 10.1. 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 podmínky implementace.
- 10.2. Poskytovatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky Objednatele ke způsobu provádění služeb.

V Praze dne 5. 6. 2018

.....

Ing. Jiří Bradáč, jednatel společnosti

T-MAPY spol. s r.o.

osoba oprávněná jednat za dodavatele