

Rámcová smlouva č. 2007/1198



o dodávce produktů Microsoft a souvisejících služeb pro rezort spravedlnosti
uzavřená ve smyslu ustanovení § 269 odst. 2 Obchodního zákoníku, v platném znění, a ustanovení § 3, odst. 1, písm. b) a dále § 92 odst. 1 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

Smluvní strany

T-Systems PragoNet, a.s.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze odd. B, vložka č. 3938
se sídlem: Korunní 2456/98, 101 00 Praha 10
adresa pro doručování: Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4
jednatel: **Ing. Michal Hátle, CSc., předseda představenstva a Ing. Lenka Kalíšová, CSc., členka představenstva**
IČ : 61059382
DIČ: CZ 61059382
Bankovní spojení : HVB Bank, a.s.
Číslo účtu : 49048048/2700
(dále jen "Poskytovatel")

č.j. 18/2007-OIS-SML
CES : 174/2007-MSP-CES
Isprofin: 236 011 5332

a

Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti

se sídlem: Vyšehradská 16, 128 10 Praha 10
zastoupená: **Mgr. Ing. Františkem Steinerem, Ph.D., náměstkem ministra**
IČ: 00025429
Bankovní spojení : ČNB Praha
Číslo účtu: 5120-001/0710
(dále jen "Nabyvatel")

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplné shody o všech níže uvedených skutečnostech tuto rámcovou smlouvu

I. Prohlášení smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou, právoplatně organizovanou a v dobrém postavení dle platného právního řádu České republiky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo zahájeno konkurzní nebo vyrovnávací řízení, že nebyl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut pro nedostatek majetku a také, že není v likvidaci.
3. Poskytovatel souhlasí s tím, že sjednaný předmět plnění bude poskytovat Nabyvateli a organizačním složkám resortu spravedlnosti (dále jen Organizační složky), jejichž seznam je uveden v příloze č. 1 této smlouvy, která je jeho nedílnou součástí, a to na jejich účet. Pokud se v dalším textu této smlouvy mluví o Organizační složce, míní se tím kromě organizačních složek státu resortu spravedlnosti i Nabyvatel, pokud mu bude plnění poskytováno.

II. Předmět plnění

1. Poskytování užívacích práv k produktům firmy Microsoft formou velkoobjemového licencování dle smlouvy Microsoft Select Agreement a smlouvy Microsoft Enterprise Agreement pro státní správu České republiky dle požadavků Organizačních složek.
2. Pořádání pravidelných seminářů (1 x ročně) pro zástupce Organizačních složek (cca 50 osob) k podpoře znalostí produktové řady firmy Microsoft.
3. Poskytování dalších dodatečných služeb spojených s využitím licencí firmy Microsoft :
 - a) Zajištění podpory produktů (helpdesk, hotline),
 - b) Licenční audit (tj. přehled o počtu licencí v rezortu),
 - c) Audit na software (tj. přehled o typech licencí v rezortu),
 - d) Školení k produktové řadě firmy Microsoft.
4. Poskytovatel se zavazuje k bezplatné dodávce 1 kompletní sady CD jako součást dodávky programů Microsoft Select a Microsoft Enterprise Agreement všem Organizačním složkám uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.

III. Způsob, místo a doba plnění smlouvy

1. Poskytovatel bude plnění Organizační složce poskytovat na základě její písemné objednávky, kterou Organizační složce písemně potvrdí ve lhůtě 3 dnů od jejího obdržení. V objednávce bude uvedeno, jaké plnění Organizační složka požaduje, v jakém termínu, místo plnění a způsob převzetí plnění, případně další doplňující požadavky.
2. Smluvní strany se dohodly, že poskytování SW licencí dle této smlouvy bude probíhat vždy prostřednictvím písemných objednávek zaslaných Organizační složkou Poskytovateli a SW produkty Microsoft mohou být nakupovány průběžně po dobu trvání smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že stejným způsobem budou moci získávat licence od Poskytovatele všechny Organizační složky.
3. Organizační složky jsou oprávněny objednávat u Poskytovatele dodatečná originální média nebo kopie těchto médií samostatnými objednávkami na základě platného ceníku Microsoft.
4. Organizační složky se zavazují, že budou užívat dodané programové produkty výhradně v souladu s licenčními podmínkami firmy Microsoft.
5. Organizační složky odpovídají za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Organizační složky zavázaly převzetím licence.
6. Smluvní strany sjednaly jako další služby poskytované na základě této smlouvy bez samostatné fakturace:
 - a) Licenční audit – přehled licencí u Organizačních složek
 - b) Konzultace v oblasti licenční politiky SW Microsoft - Licenční Hot-line
 - c) Dodávka CD kitů zdarma
 - d) Zajištění celních záležitostí
 - e) Průběžné zpracování přehledu doposud odebraných licencí – licenční audit
 - f) Aktivace, správa, či údržba MVLS stránek
 - g) Aktivace a správa SA benefitů
 - h) Evidence kopií faktur doposud odebraných licencí
 - i) Vedení SW evidence
 - j) Distribuce CD Kitů
 - k) Reklamační řízení – licence
 - l) Reklamační řízení – média
 - m) Přístup ke znalostním databázím zdarma
 - n) Kompilace (vypalování) kompaktních disků s českou a anglickou mutací produktů
 - o) Poskytování informací, záplat systémů a updatů
 - p) Zprostředkování možností zkušebních instalací software
 - q) Tematický seminář v prostorách zákazníka – 1-2 semináře ročně
7. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytne na základě písemné žádosti Organizační složky zpracování SW Auditů, tj. přehled o typech licencí u Organizačních složek. Toto zpracování bude stvrzeno sepsáním písemného dodatku k této smlouvě smluvními stranami. Uvedený dodatek bude obsahovat minimálně – rozsah auditu, cenu auditu, způsob provedení auditu a termín provedení auditu.
8. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytne na základě písemné žádosti Organizační složky i další služby související s předmětem této smlouvy, a to na základě písemného dodatku sepsaného k této smlouvě smluvními stranami. Uvedený dodatek bude obsahovat minimálně – rozsah služeb, cenu služeb a termín poskytnutí služeb.
9. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytne Organizační složce školení k produktové řadě Microsoft. Školení budou realizována na základě písemné dohody s Organizační složkou, kdy si Organizační složka zvolí místo konání, dobu konání a obsah školení. Poskytovatel vypracuje na základě znalostního auditu náplň školení, která bude vždy přizpůsobena znalostem účastníků a jejich časovým možnostem. Jednotlivá školení se budou realizovat na základě samostatných písemných objednávek.
10. Smluvní strany se dohodly, že místem plnění dle této smlouvy jsou objekty uvedené v Příloze č.1 této smlouvy, která je její nedílnou součástí.

IV. Cena licencí a služeb

1. Smluvní strany se dohodly, že za plnění dle této smlouvy zaplatí Organizační složka cenu vypočítanou dle odst. 4 tohoto článku smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena vypočítaná dle odst. 4 tohoto článku smlouvy je pevná, nepřekročitelná a nejvýše přípustná, zahrnuje plnění poskytované na základě této smlouvy, dopravu na místo plnění a předání veškerých dokumentů potřebných k nakládání se zbožím.

3. Ceny za licence jsou stanoveny z aktuálního ceníku společnosti Microsoft, který je aktualizován každý měsíc. Ceny jsou v EURO, jsou koncové a doporučené společností Microsoft.
4. Smluvní strany se dohodly, že **Poskytovatel poskytuje Organizačním složkám** následující slevy na nákup SW produktů dle aktuálního ceníku po celou dobu trvání smlouvy:

Procento slevy bude různé pro následující typy licencí:

- Licence v rámci programu MS Select - % slevy se odvíjí od koncových cen aktuálního ceníku produktů Microsoft Select.
Poskytnutá sleva na licence v rámci MS Select je **17,2 %**.
- Licence v rámci programu MS Enterprise Agreement – sleva **17,2%** z koncových cen aktuálního ceníku produktů Microsoft Enterprise Agreement.

Konstrukce ceny:

Cena v Kč bez DPH = a x b x c

a je koncová doporučená cena firmy Microsoft pro zákazníka smlouvy Select či Enterprise Agreement dle příslušné cenové kategorie v EURO

b je kurz EURO k české koruně

c je koeficient přepočtu navrhované slevy, tedy 17,2%.

DPH v zákonné výši ke dni podpisu této smlouvy činí **19%**, a to u všech licencí Software Microsoft.

Cena v Kč s DPH = a x b x c x 1,19

5. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytne **slevu ve výši 10%** z ceny školení pořádaných na zakázku pro Organizační složky svým školícím střediskem. Poskytovatel umožní uplatnění poukazů na školení v rámci **programu Software Assurance**. Celková sleva na školení při uplatnění poukazů je **ve výši 15%**.
6. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytuje Organizačním složkám následující slevy na nákup SW produktů (viz následující tabulka cen) dle aktuálního ceníku po dobu trvání smlouvy – služby:

Tabulka cen

Kategorie	Cena za hodinu bez DPH [Kč]	Poznámka
Systémový inženýr specialista	1 800 Kč	odborná práce vyžadující velmi detailní znalost servisovaného zařízení, všech souvislostí. Zvláště serverové systémy (MS BackOffice, UNIX, dohledovací systémy, Firewally, apod.)
Konzultant	2 800 Kč	konzultace a návrhy komplexních řešení, řešení složitých technických problémů (MS BackOffice, UNIX, dohledovací systémy, Firewally, apod.)
Příplatek k hodinové sazbě (mimo pracovní dobu)	20%	
Příplatek k hodinové sazbě (dny pracovního volna)	50%	

V. Dodací lhůta

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud se Poskytovatel s Organizační složkou nedohodnou jinak, činí dodací lhůta maximálně 20 kalendářních dní ode dne podpisu příslušné objednávky.
2. V den zaslání příslušné objednávky může dle platných licenčních pravidel Organizační složka dodaný SW instalovat pro svoje potřeby a řádně jej užívat.

VI. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že veškerá vyúčtování budou provedena na základě daňových dokladů - faktur, které budou obsahovat veškeré zákonné náležitosti dle zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a § 13a zákona č. 513/991 Sb., obchodního zákoníku, dále číslo smlouvy Poskytovatele, číslo příslušné objednávky, počet kusů jednotlivých licencí, popř. dalších objednaných služeb, jednotkovou cenu bez DPH, celkovou cenu bez DPH a včetně DPH. Součástí každého daňového dokladu bude příslušný předávací protokol.
2. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne potvrzení písemné objednávky Poskytovatelem.
3. Organizační složka uhradí poskytnuté licence včetně DPH na základě faktury, jejíž splatnost je **25 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení. Poslední daňový doklad v kalendářním roce bude Organizačním složkám doručen nejpozději 15. prosince příslušného roku.
4. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nebude na Organizačních složkách požadovat poskytnutí zálohové platby.
5. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti stanovené v odst. 1 tohoto článku je Organizační složka oprávněna vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo doplnění. Vrácením daňového dokladu se staví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
6. V případě, že Organizační složka nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Organizační složka v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení, jehož výše je v souladu s nařízením vlády ČR č.163/2005 Sb., stanovena na roční úrokovou sazbu ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů, platné v první den příslušného kalendářního pololetí, v němž trvá prodlení příslušní smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

VII. Podmínky poskytování služby Help – Desk (Hot line)

Smluvní strany se dohodly, že **služba Hot-line** bude poskytována Poskytovatelem v souladu s následujícími podmínkami a pravidly :

- a) služba bude poskytována pouze na SW, který byl již zakoupen Organizační složkou (tedy nikoli na produkty v testovacím provozu),
- b) bude poskytována výhradně telefonicky, a to v pracovní dny v době od **8:00** do **17:00** hodin na telefonním čísle **+420 296 529 652**, - v případě změny čísla budou o této skutečnosti Organizační složky uvedené v příloze č. 1 informovány Poskytovatelem písemně nejpozději 5 pracovních dnů předem,
- c) služba se zabývá řešením problémů, které není možno vyřešit za použití běžně dostupných zdrojů informací o SW, jmenovitě dle „**Uživatelské dokumentace**“ v tištěné nebo elektronické podobě, základní nápověda v SW, nenahrazuje však ani nesupluje školení,
- d) službu jsou oprávněni kontaktovat pouze oprávněné osoby z Organizačních složek, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy, která je její nedílnou součástí ,
- e) oprávněná osoba Organizační složky, která kontaktuje službu, je povinna uvést veškeré údaje uvedené v Příloze č. 2 - "Formulář Hot-line".

VIII. Majetkové sankce

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě každého prokazatelného porušení povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, je Organizační složka oprávněna po Poskytovateli požadovat uhrazení smluvní pokuty **20 000,-Kč**.
2. Smluvní pokuta je dle odst. 1 tohoto článku smlouvy splatná do 30 kalendářních dnů po obdržení jejího vyúčtování.
3. Ujednání o smluvní pokutě nemá vliv na případnou náhradu škody.

IX. Záruka

1. Záruka na software vyplývá z licenčních oprávnění k provozování dodaných softwarových produktů, které poskytují tzv. omezenou záruku (Limited Warranty). Omezená záruka je specifická pro jednotlivé produkty (obvykle 12 kalendářních měsíců na funkčnost) a je součástí licenčních ujednání, která jsou přiložena ke každému softwarovému produktu. Záruka na dodaný software se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku v platném znění a je poskytována v souladu se zárukou na jednotlivé produkty poskytovanou výrobcem.

2. Záruka na instalační média dodané v rámci programu Microsoft SELECT je 36 kalendářních měsíců od okamžiku převzetí plnění Organizační složkou. Pokud poskytne Poskytovatel Organizační složce vadná instalační média, sjedná nápravu do 14 pracovních dnů.
3. V případě dodání vadného zboží je Organizační složka oprávněna požadovat po Poskytovateli náhradní plnění. Lhůta pro dodání náhradního plnění je smluvními stranami sjednána v rozsahu 14 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vadného plnění Poskytovateli.

X. Odpovědnost za užívací práva, odpovědnost za vady

1. Organizační složka odpovídá za užívání dodaného SW v souladu s licenčními podmínkami (licenčním ujednáním) firmy Microsoft Corporation.
2. Organizační složka odpovídá za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Organizační složka zavázala převzetím licence.
3. Organizační složka nabyvá užívatelská práva k SW dnem zaslání objednávky, udávající počty požadovaného SW.

XI. Mlčenlivost, obchodní tajemství

1. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije informace o systémech Organizačních složek získané v rámci plnění této smlouvy k jiným než smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu Organizačních složek.
2. Smluvní strany se dohodly, že budou navzájem zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy přímo nebo nepřímou dozdědí a které lze považovat ve smyslu ustanovení § 17 Obchodního zákoníku za obchodní tajemství či které jedna ze stran takto označí. Obsah této smlouvy je vnitřní záležitostí smluvních stran a žádná ze stran nemá právo bez souhlasu strany druhé o tomto obsahu informovat třetí osoby. Tato povinnost trvá nejen po dobu účinnosti této smlouvy, ale i po jejím skončení.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v této smlouvě je druhá smluvní strana povinna uhradit nabyvateli smluvní pokutu ve výši **100 000,-Kč**, a to za každý jednotlivý prokazatelný případ porušení takové povinnosti.

XII. Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Tato smlouva nabyvá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran a uzavírá se na dobu **neurčitou**.
2. Platnost a účinnost smlouvy končí na základě:
 - a) písemné dohody smluvních stran, tedy Poskytovatele a Nabyvatele
 - b) uplynutím výpovědní lhůty na základě písemné výpovědi, kterou může Nabyvatel podat i bez udání důvodů, která činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po obdržení písemné výpovědi smluvní stranou,
 - c) jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany Nabyvatele v případě, že Poskytovatel opakovaně či hrubým způsobem porušuje jakoukoliv svoji povinnost vyplývající z této smlouvy; Nabyvatel je oprávněn v takovém případě od smlouvy odstoupit teprve po marném uplynutí lhůty stanovené Poskytovateli k nápravě; lhůta musí být stanovena písemně minimálně v rozsahu 1 pracovního dne. Písemné odstoupení pak nabyvá účinnosti dnem jeho doručení Poskytovateli.
3. Organizační složka může jednostranně odstoupit od své konkrétní objednávky v případě, že Poskytovatel opakovaně či hrubým způsobem porušuje jakoukoliv svoji povinnost vyplývající z této smlouvy a konkrétní objednávky. Organizační složka je oprávněna v takovém případě odstoupit teprve po marném uplynutí lhůty stanovené Poskytovateli k nápravě. Lhůta musí být stanovena písemně minimálně v rozsahu 1 pracovního dne. Písemné odstoupení pak nabyvá účinnosti dnem jeho doručení Poskytovateli.

XIII. Ostatní ustanovení

1. Strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednané plnění podle této smlouvy bylo ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využito.
3. Spory a problematické situace vzniklé z této smlouvy, popřípadě z jejího výkladu, se strany zavazují řešit především vzájemným jednáním.

4. Smluvní strany souhlasí se vzájemným uváděním jména obchodní firmy, obecné charakteristiky poskytovaného či odebíraného plnění a formy spolupráce jako reference ve svých komerčních a marketingových materiálech.
5. Je-li kterékoliv ustanovení této smlouvy neplatné či nevykonatelné, případně stane-li se takovým v budoucnu, nedotkne se taková neplatnost nebo nevykonatelnost platnosti či vykonatelnosti ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany v takovém případě vyvinou veškeré úsilí, aby takové vadné ustanovení nahradily ustanovením bezvadným, které se svým účelem nejvíce blíží ustanovení nahrazovanému. Do doby nahrazení platí, že na vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upraveny z důvodu neplatnosti některého ustanovení této smlouvy, se použije úprava, obsažená v obecné závazných právních předpisech České republiky.
6. Smluvní strany se dohodly, že 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), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je sepsána ve 4 vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po 2 vyhotoveních.
2. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Tato smlouva obsahuje 12 číslovaných listů jednostranně tištěného textu.
4. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění.
5. Organizační složka se zavazuje, že určí ihned po podpisu této smlouvy za svou stranu osobu, odpovědnou za jednání s Poskytovatelem.
6. Smluvní strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých informací a souhlasných prohlášení obou smluvních stran, vážně, jasně, srozumitelně, nikoli v tísní a nikoli za podmínek zjevně nevýhodných pro kteroukoli ze smluvních stran. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran, jejichž právo učinit tento právní úkon nebylo nikým omezeno, své podpisy.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1 – Organizační složky rezortu spravedlnosti ČR
Příloha č. 2 – Hotline hlášení incidentů

V Praze dne

V Praze dne 14. 12. 2007

T-Systems PragoNet, a.s.

**Česká republika –
Ministerstvo spravedlnosti**

T-Systems PragoNet, a.s. IČ 61059382 Korunní 2456/98 101 00 Praha 10



Organizační složky rezortu spravedlnosti:

INSTITUCE	SÍDLLO	ULICE
Ministerstvo spravedlnosti	Praha	Vyšehradská 16
GŘVS	Praha	Soudní 1672
Probační a mediační služba	Praha	Hybernská 18
Rejstřík trestů	Praha	Soudní 1
Justiční akademie	Kroměříž	Masarykovo nám. 183
IKSP	Praha	14. října 12
Nejvyšší soud	Brno	Burešova 20
Nejvyšší správní soud	Brno	Moravské náměstí 6
Vrchní soud	Praha	nám. Hrdinů 1300
Vrchní soud	Olomouc	Masarykova třída 1
Městský soud v Praze	Praha	Spálená 2
Obvodní soud pro Prahu 1	Praha 1	Ovocný trh 14
Obvodní soud pro Prahu 2	Praha 2	Francouzská 19
Obvodní soud pro Prahu 3	Praha 3	Jagellonská 5
Obvodní soud pro Prahu 4	Praha 10	28.pluku 1533/29b
Obvodní soud pro Prahu 5	Praha 5	nám. Kinských 5
Obvodní soud pro Prahu 6	Praha 6	Jilemnického 7
Obvodní soud pro Prahu 7	Praha 7	Ovocný trh 14
Obvodní soud pro Prahu 8	Praha 10	28.pluku 1533/29b
Obvodní soud pro Prahu 9	Praha 10	28.pluku 1533/29b
Obvodní soud pro Prahu 10	Praha 10	28.pluku 1533/29b
Krajský soud v Praze	Praha	nám. Kinských 5
Okresní soud	Benešov	Masarykovo nám. 223
Okresní soud	Beroun	Wagnerovo nám. 1249
Okresní soud	Kladno	nám. Edvarda Beneše 1997
Okresní soud	Kolín	Kmochova 144
Okresní soud	Kutná Hora	nám. Národního odboje 58
Okresní soud	Mělník	Krombholcova 264
Okresní soud	Mladá Boleslav	nám. Republiky 100
Okresní soud	Nymburk	Soudní 996
Okresní soud	Praha - východ	Na Poříčí 20
Okresní soud	Praha - západ	Karmelitská 19

Okresní soud	Příbram	Milínská 167
Okresní soud	Rakovník	Sixtovo nám. 76
Krajský soud v Českých Budějovicích	České Budějovice	Zátkovo nábř. 2
Okresní soud	České Budějovice	Lidická 20
Okresní soud	Český Krumlov	Linecká 284
Okresní soud	Jindřichův Hradec	Klásterská 123/II
Okresní soud	Pelhřimov	tř. Legií 876
Okresní soud	Písek	Velké nám.č. 121
Okresní soud	Prachatice	Pivovarská 3
Okresní soud	Strakonice	Smetanova 455
Okresní soud	Tábor	nám. Mikuláše z Husi 43
Krajský soud v Plzni	Plzeň	Veslavínova 40
Okresní soud	Domažlice	Paroubkova 228
Okresní soud	Cheb	Lidická 1
Okresní soud	Karlovy Vary	Moskevská 17
Okresní soud	Klatovy	Dukelská 138
Okresní soud	Plzeň - jih	Sady 5.května 11
Okresní soud	Plzeň - město	Nádražní 7
Okresní soud	Plzeň - sever	Edvarda Beneše 1
Okresní soud	Rokycany	Jiráskova 67/1
Okresní soud	Sokolov	K. H. Borovského 57
Okresní soud	Tachov	nám. republiky 71
Krajský soud v Ústí nad Labem	Ústí nad Labem	Národního odboje 1274
Okresní soud	Česká Lípa	Děčínská 389/4
Okresní soud	Děčín	Masarykovo nám. 1/1
Okresní soud	Chomutov	Příkopy 663/29
Okresní soud	Jablonec nad Nisou	Mírové nám. 4
Okresní soud	Liberec	U soudu 540/3
Okresní soud	Litoměřice	Na valech 525/12
Okresní soud	Louny	Sladkovského 1132
Okresní soud	Most	Moskevská 2
Okresní soud	Teplice	U soudu 1450
Okresní soud	Ústí nad Labem	Kramoly 641/37
Krajský soud v Hradci Králové	Hradec Králové	tř. ČSA 218
Okresní soud	Havlíčkův Brod	Husova 2895

Okresní soud	Šumperk	M. R. Štefánika 12
Okresní soud	Vsetín	Horní náměstí 5
Nejvyšší státní zastupitelství	Brno	Jezuitská 4
Vrchní státní zastupitelství	Praha	nám. Hrdinů 1300
Vrchní státní zastupitelství	Olomouc	17. listopadu 44
Městské státní zastupitelství v Praze	Praha	Náměstí 14. října 2188/9
Krajské státní zastupitelství v Praze	Praha	Husova 11
Krajské státní zastupitelství v Č. Budějovicích	České Budějovice	Goethova 2
Krajské státní zastupitelství v Plzni	Plzeň	Veleslavínova 38
Krajské státní zastupitelství v Ústí nad Labem	Ústí nad Labem	tř. Národního odboje 1274
Krajské státní zastupitelství v Hradci Králové	Hradec Králové	Zieglerova 189
Krajské státní zastupitelství v Brně	Brno	Mozartova 3
Krajské státní zastupitelství v Ostravě	Ostrava	Na Hradbách 21

Hotline hlášení incidentů – zákaznický list

Právo volat na Hotline mají pouze oprávněné osoby z Organizačních složek, jejichž seznam je uveden v příloze č. 1. Hotline je dostupná v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod. Je také možné zasílat požadavky na Hotline prostřednictvím faxu (zřetelně označený heslem HOTLINE) nebo e-mailem.

+420 296 529 652	+420 296 529 129	Hotline@t-system.cz
------------------	------------------	---------------------

Povinné a doporučené části hlášení incidentu

Hlášení incidentu bude přijato pouze od osob, které poskytnou při hlášení následující informace pro ověření autorizace (platí pro telefon):

1. **Název organizační složky ve tvaru:**
MSP, NÁZEV ORGANIZAČNÍ SLOŽKY
2. **Jméno oprávněné osoby z příslušné organizační složky**
3. **Telefonní číslo, ze kterého volá**
4. **Stručný název problému - je užíván následně pro identifikaci problému vedle jednoznačné identifikace přiřazené incidentu při jeho zaznamenání**
5. Návrh určení priority problému
6. Název a detailní informace o technickém zařízení, případně název, verze a detailní informace o programovém vybavení, které způsobilo incident
7. Detailní popis incidentu včetně okolností, za kterých k němu došlo, zda incidentu předcházela jakákoliv změna, které pokusy o řešení incidentu již byly provedeny (pokud byly prováděny), jak incident reprodukovat (pokud je to možné a smysluplné vzhledem k povaze incidentu) a veškeré informace, které mohou pomoci rychlé identifikaci a řešení incidentu.
8. Požadovaný způsob řešení incidentu.

Povinné položky jsou 1, 2, 3, 4. Úspěšné a rychlé řešení incidentů závisí též na kvalitě poskytnutých informací. Hlášení obecně musí co nejpřesněji popisovat vzniklou informaci a oprávněné osoby Organizačních složek musí v případě potřeby spolupracovat při upřesňování informací (i při vlastním řešení incidentu).

Priority a doby odezvy

Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, které provede oprávněná osoba Organizační složky. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými zaměstnanci Poskytovatele Hotline a Organizační složky.

Doba odezvy a opravy běží od přijetí faxu potvrzujícího zadání požadavku. Zdržení z viny Organizační složky nebude započítáno do časových limitů.

1 – Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému odběratele.	Do 5 hod.
2 – Běžná	Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost informačního systému.	Do 24 hod.
3 – Kontrolní	Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu.	Do 5 dní

Incidenty budou řešeny v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

U incidentů priority 1 (kritické) bude v rámci možností řešení incidentu probíhat i mimo tuto vymezenou dobu. Organizační složka učiní odpovídající opatření, aby řešení incidentu nebylo v těchto případech omezeno koncem pracovní doby na jeho pracovištích (přítomnost poučené osoby apod.).

Pozn. Služba Hot-line není určena pro řešení dotazů, na které lze získat odpověď v manuálu či nápovědě daného produktu, nelze ani očekávat, že Organizační složka může být telefonicky vyškolená, jak používat produkt nebo jak v něm programovat uživatelské aplikace. Při řešení těchto

problémů může Poskytovatel vyjít vstříc Organizačním složkám nabídkou rozšiřujících placených služeb poskytovaných nad rámec dodávky SW licencí.

Před voláním na Hot-line je Organizační složka povinna vyzkoušet tyto kroky:

- Prostudovat dokumentaci a další tištěné informace dodávané s programem.
- Prohlédnout si nápovědu programu.
- Pokud si Organizační složka program nebo systém sama neinstalovala, bude se snažit získat maximum informací v tomto směru od osoby, která byla v její organizaci touto činností pověřena.
- Zákazník volající službu Hot-line musí být připraven poskytnout operátorovi Hot-line následující informace:
 - Jméno uživatele a název organizace, na kterou je produkt registrován.
 - Číslo verze produktu Microsoft, kterou používá.
 - Druh počítače, případně ostatní technické vybavení, které používá.
 - Operační systém, který používá.
 - Přesné znění zpráv zobrazených na obrazovce.
 - Přesný popis toho, co se stalo a co prováděl v době, kdy se problém objevil.
 - Popis postupu, který použil při odstraňování problému.