

Ev. č. poskytovatele: 2013047
Ev. č. objednatele: 106/2013

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

uzavřená

podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník (dále jen „obchodní zákoník“) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**smlouva**“)

Článek I. Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 Holešovice
Kontaktní adresa: MV-GŘ HZS ČR, Kloknerova 26, 148 01 Praha 414
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Bankovní spojení: ČNB, pobočka Praha 1, č. ú. 8908 881/0710
Zastoupená: plk. Ing. Radkem Jančíkem, ředitelem odboru KIS, MV-GŘ HZS ČR
Kontaktní osoba: Ing. Bohuslav Ježek
E-mail: bohuslav.jezek@grh.izscr.cz
Telefon: 950 819 602

(dále jen „**objednatel**“)

a

T-MAPY spol. s r.o.

Sídlo/místo podnikání: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
Kontaktní adresa: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové
IČ: 47451084
DIČ: CZ47451084
Její jménem jedná: Ing. Milan Novotný a Hans Jörgen Christer Kjellkvist, jednatele
Bankovní spojení: ČSOB a.s., Hradec Králové, č. ú. 8688743 / 0300
Kontaktní osoba: Mgr. Pavel Trhoň
E-mail: pavel.trhon@tmapy.cz
Telefon: 602 114 771, 498 511 131, 498 511 111
Fax: 495 513 371
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C vložka 9307

(dále jen „**poskytovatel**“)

Článek II. Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se Poskytovatel zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro Hasičský záchranný sbor České republiky (dále také Objednatel) technickou podporu související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „technická podpora“ nebo „podpora“).
2. Rozsah a podmínky technické podpory (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu technické podpory.
3. Podkladem pro uzavření této smlouvy o technické podpoře je nabídka poskytovatele ze dne 6. 8. 2013, která byla v rámci programu elektronického tržiště (dále jen „program“) v projektu TenderMarket (dále jen „projekt“) na základě zadávacího řízení s evidenčním číslem T004/13V/00024905 vybrána jako nejvýhodnější.

Článek III. Způsob, termín a místo technické podpory

1. Poskytovatel je povinen zahájit technickou podporu dne 1. 10. 2013.
2. Technická podpora bude poskytována do 30. 9. 2014.
3. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
4. Způsob poskytování technické podpory je popsán v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Místem poskytování technické podpory je kontaktní adresa objednatele, případně místa provozování předmětného programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy.
6. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat technickou podporu na celém území České republiky, přičemž veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním technické podpory dle této smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytované podpory.

Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za technickou podporu

Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Částka DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
895.000,-	21 %	187.950,-	1.082.950,-

2. Celková sjednaná cena poskytovaných technické podpory je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním technické podpory, vyhotovením a předáním výstupů dle této smlouvy.
3. Cena poskytnuté technické podpory bude hrazena na základě faktury — daňového dokladu za poskytnutou technickou podporu vystavené v souladu s platebním kalendářem:

Datum fakturace	za provádění technické podpory v období	Fakturovaná částka v Kč včetně DPH
10. 12. 2013	1. 10. – 31. 12. 2013	270.737,50
1. 4. 2014	1. 1. – 31. 3. 2014	270.737,50
1. 7. 2014	1. 4. – 30. 6. 2014	270.737,50
1. 10. 2014	1. 7. – 30. 9. 2014	270.737,50

4. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo smlouvy a vyčíslení zvlášť ceny technické podpory bez DPH, zvlášť DPH a cenu technické podpory včetně DPH.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli na kontaktní adresu objednatele.
6. Na faktuře bude jako objednatel uvedeno:
Česká republika – Ministerstvo vnitra, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Zastoupené – kontaktní adresa: MV – GR HZS ČR, Kloknerova 26, pošt. příhr. 69, 148 01 Praha 414

Cena za technickou podporu se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnutou technickou podporu z bankovního účtu objednatele. V případě pochybností se má za to, že dnem doručení se rozumí třetí den ode dne odeslání faktury.
7. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytnuté technické podpory.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny poskytnuté technické podpory. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
9. Pokud bude poskytovatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této smlouvy, zejména pokud neposkytne technickou podporu řádně a včas a/nebo ve sjednané kvalitě, nebude objednatel povinen provést úhradu ceny za poskytnutou technickou podporu podle této smlouvy, dokud poskytovatel nezjedná nápravu.

Článek V. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování technické podpory neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které

objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči objednateli v souvislosti porušením povinnosti poskytovatele dle předchozí věty.

2. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat všemi právy k předmětnému programovému vybavení, která mu umožňují poskytovat technickou podporu v souladu se všemi ustanoveními této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku toho, že objednatel nemohl dílo užívat řádně a nerušeně.

Článek VI. Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících, a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
 - a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1 všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb objednateli dle této smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
5. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

Článek VII. Smluvní pokuty, odstoupení od smlouvy a výpověď smlouvy

1. V případě nedodržení termínu poskytnutí technické podpory a/nebo předání výstupu a/nebo odstranění vad poskytnuté podpory ve sjednané kvalitě podle čl. III. ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši
 - a) 1.500,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení s jakýmkoli plněním dle této smlouvy kromě prodlení s reakcí či vyřešením vady kategorie Havárie definované v odst. 4.1., resp. 5.2. Přílohy č. 1 této smlouvy
 - b) 3.000,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení s reakcí či vyřešením vady kategorie Havárie definované v Příloze č. 1 této smlouvy
2. Jestliže se jakékoli prohlášení poskytovatele podle čl. V. ukáže nepravdivým nebo zavádějícím nebo poskytovatel poruší jiné povinnosti podle čl. V. této smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostotísic korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.

3. Jestliže poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. VI., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
4. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky dle příslušné faktury za každý, byť i započatý, den prodlení.
5. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění.
6. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele dále řádně poskytovat služby ve sjednané kvalitě.
7. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení poskytovatele s řádným poskytováním služeb ve sjednané kvalitě a/nebo předáním výstupu o více než 30 (třicet) kalendářních dnů;
 - b) nepravdivé nebo zavádějící prohlášení poskytovatele podle čl. V.;
 - c) porušení jakékoli povinnosti poskytovatele podle čl. V. nebo čl. VI.;
 - d) postup poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s oprávněnými pokyny objednatele.
8. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
 - a) vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.
9. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní.
10. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu kdykoliv s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. V takovém případě je poskytovatel povinen učinit již jen takové úkony, bez nichž by mohly být zájmy objednatele vážně ohroženy.
11. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek VIII.

Záruka a sankce za její nedodržení

1. Poskytovatel poskytuje záruku na předmětné programové vybavení po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Reklamáce vad musí být provedena v souladu s podmínkami uvedenými v příloze č. 1 této smlouvy.

3. Ostatní podmínky provádění služeb ze strany poskytovatele, způsob komunikace, práva a povinnosti obou stran jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Sankce za nedodržení povinností dle této smlouvy budou uplatňovány v souladu s ustanoveními článku VII. této smlouvy.

Článek IX. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je oprávněn provádět změny ve složení realizačního týmu, který poskytuje objednateli podporu na základě této smlouvy, pouze s předchozím souhlasem objednatele. Poskytovatel je povinen provést změnu člena realizačního týmu na základě odůvodněného požadavku Objednatele, a to bez zbytečného odkladu po uplatnění tohoto požadavku u poskytovatele.
2. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
3. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu údajů v záhlaví smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním technické podpory dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny poskytnuté technické podpory popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
5. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním technické podpory dle této smlouvy ze strany objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, Centra pro regionální rozvoj České republiky, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
6. 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), povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
7. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
8. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech dalších údajů uvedených v této smlouvě včetně ceny poskytovaných služeb.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I. této jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od 1. 10. 2013.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 9. 2014.

4. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto smlouvou, se řídí právním řádem České republiky.
5. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecnými soudy.
6. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
7. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran v písemné formě očíslovanými dodatky.
8. Tato smlouva je vyhotovena v třech (3) stejnopisech, z nichž dva (2) obdrží objednatel a jeden (1) poskytovatel. Objednatel po podpisu této smlouvy vyznačí na všechny stejnopisy evidenční číslo této smlouvy.
9. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy. Zhotovitel souhlasí s uveřejněním smlouvy na WEB stránkách MV – GR HZS ČR a v monitorovacím systému.
10. Nedílnou součástí této smlouvy je níže uvedená příloha.

Seznam příloh:

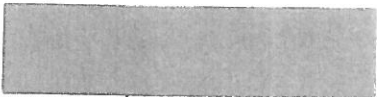
Příloha č. 1: Dohoda o úrovni služeb (SLA) a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení

V Praze dne 10.9.2013

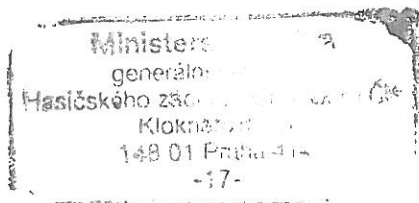
V Hradci Králové dne 24.9.2013

Za objednatele:

Za poskytovatele:


plk. Ing. Radek Jančík
ředitel odboru KIS


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




Hans Jörgen Christer Kjellkvist
jednatel T-MAPY spol. s r.o.

T - MAPY spol. s r.o.
Špitálská 150 (10)
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3
Tel.: 498 511 111 Fax 495 513 371

Dohoda o úrovni služeb (SLA) a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

I. Předmět Dohody

Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

II. 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 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.

III. Katalog služeb

Služby prováděné v rámci technické podpory
Vzdálená konzultace a hotline
Udržování souladu SW IZS Operátor s platnou legislativou
Dodávka updatů/upgradů SW IZS Operátor
Řešení incidentů, především pak odstraňování vad a dalších provozních problémů Obecně: Identifikace příčiny problému a dále
a) Při zjištění problému na straně SW IZS Operátor – kompletní vyřešení problému
b) Při zjištění problému mimo SW IZS Operátor (především Esri software, Oracle, problémy na straně hardware či systémového software) – dostatečná specifikace příčiny problému, po dohodě s objednatelem vyřešení jednodušších problémů, k jejichž řešení bude uchazeč/poskytovatel oprávněn, příp. asistence objednateli při následné komunikaci s poskytovatelem komponenty, které se problém týká, eskalace problému na poskytovatele problémové komponenty
Evidence provedených služeb
Dokumentace problému a způsobu jeho vyřešení
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace

Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikované technické podpory budou prováděny na základě samostatných smluvních ujednání.

IV. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Poskytovatel 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 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	

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 zachytilým 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 objednateli, 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.

V. 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 <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany objednatele (není-li již zřízen).
- 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- a) telefonicky primární kontaktní osobě, v případě její nepřítomnosti zástupci primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - b) faxem na č. 495 513 371 k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - c) e-mailem na adresu: hzs_helpdesk@tmapy.cz
 - d) 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:
- a) datum a čas nahlášení požadavku
 - b) popis požadavku
 - c) stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
 - d) Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. Poskytovatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navrženou kategorii incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
 - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/poskytovatele, 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 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:
- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho částí či způsobuje vážné provozní problémy
 - b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho částí, 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 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. IV.).
- 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 funkčnost 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 zapisuje 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.

VI. Doba platnosti, mechanismus 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, minimálně však jedenkrát ročně. O přezkoumání se provede zápis, ze kterého musí vyplývat dohoda smluvních stran o ponechání či změně obsahu a podmínek dohody o úrovni služeb.
- 6.3. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb mohou být přezkoumány i kdykoli mimo dohodnutou periodu na základě podnětu kterékoli ze smluvních stran.

VII. 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 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. 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 poskytovatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

VIII. Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za poskytovatele		Za objednatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Mgr. Martin Malý	Tel.: 498 511 111 Mobil: 725 476 353 E-mail: martin.maly@tmapy.cz	Ing. Jan Brothánek	Tel. 950 819 655 Mob.: 725 366 002 E-mail: jan.brothanek@grh.izscr.cz
Zástupce primární oprávněné osoby	Mgr. Pavel Trhoň	Tel.: 498 511 131 Mobil: 602 114 771 E-mail: pavel.trhon@tmapy.cz	Ing. Bohuslav Ježek	Tel.: 950 819 602 Mob.: 724 178 002 bohuslav.jezek@grh.izscr.cz

IX. Práva a povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. 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 servisních služeb. 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.
- 9.4. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Poskytovatelem v souladu s čl. 10, odst. 10.1. Podmínek. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout.

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

XI. Výčet aplikací

Produkt	
GISelZS AE / IZS Operátor	komplet za licence užívané Generálním ředitelstvím HZS a krajskými ředitelstvími HZS

V Praze dne 20.9.2013

Za objednatele:

plk. Ing. Radek Jančík
ředitel odboru KIS

Ministerstvo vnitra
generální ředitelství
Hasičského záchranného sboru ČR
Kloknerova 26
148 01 Praha 414
-17-

V Hradci Králové dne 24.9.2013

Za poskytovatele:

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

Hans Jörgen Christer Kjellkvist
jednatel T-MAPY spol. s r.o.

T - MAPY spol. s r.o.
Špitálská 150 (10)
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ 3
Tel.: 495 511 111 Fax 495 513 371