

Veřejná zakázka: Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2

Dílní část: B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů
Královéhradeckého kraje

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená v souladu s ust. § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“)

mezi

1. **Královéhradecký kraj**

se sídlem: Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
zastoupený: **Bc. Lubomírem Francem**, hejtmánem kraje
IČO: 70 88 95 46
bankovní spojení: Komerční banka Hradec Králové
číslo účtu: 27-2031110287/0100
(dále jen „objednatel“)

a

2. **HYDROSOFT Veleslavín s.r.o.**

se sídlem: U Sadu 13, 162 00 Praha 6
zastoupený: **Ing. Ivan Blažek**, ředitel, jednatel
IČO: 61061557
DIČ: CZ61061557
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu 1158847-011/0100
(dále jen „prodávající“)

Čl. I Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného zařízení.
- 3) Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

ČI. II Definice pojmů

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.
- 2) Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3) Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
- 4) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 5) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 6) Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 7) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v **Příloze č. 3**.
- 8) Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 9) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 10) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílní část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

Čl. III

Určení typu servisní podpory a servisního období

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 3) Délka servisního období se stanovuje na dobu 5 let od ukončení 2. etapy realizace (po dobu udržitelnosti projektu).

Čl. IV.

Cena

- 1) Smluvní strany se dohodly, že cena za roční servis je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí **84 700,- Kč** s DPH (dále jen „cena“).
- 2) Cena neobsahuje ceny za servisní činnosti, které jsou v průběhu servisního období objednány podle aktuálních potřeb objednatele a nejsou obsaženy v této smlouvě.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za tři měsíce ve výši $\frac{1}{4}$ ceny za jeden rok, k poslednímu dni tříměsíčního období.
- 4) Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6) Cenu komplexní podpory je poskytovatel oprávněn vždy od poloviny kalendářního roku, nejdříve však po 1 roce trvání smlouvy, navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru kalendářního roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad.

Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílní část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

přípustné a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je poskytovatel povinen objednavatele písemně informovat. Písemná informace musí být podepsána oprávněnou osobou poskytovatele a musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek.

Bude-li chybně uveden kalendářní rok nebo chybně uvedeny ceny původní či chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí objednavatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce smlouvy.

Čl. V. Součinnost smluvních stran

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi objednatele, jejichž znalost a dodržování poskytovatelem považuje objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic objednatele ze strany pracovníků poskytovatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice objednatele, s nimiž objednatel pracovníky poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
- 5) V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

- bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
- 9) Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatel a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.
- 10) Poskytovatel poskytne objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne zhotoviteli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

ČI. VI.

Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:
- a) odpovědný pracovník: Ing. Jiří Holas, jholas@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 144, 736 521 816
 - b) odpovědný pracovník: Ing. Jitka Macková, jmackova@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 452

ČI. VII.

Poskytování informací třetím osobám

Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů,

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílní část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepředají třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

Čl. VIII.

Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- 2) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. VIII. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- 3) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z ceny dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí objednatel poskytovateli.
- 4) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

Čl. IX.

Ukončení smlouvy

- 1) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- 2) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

- nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
 - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
 - opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 3) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 4) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

Čl. X. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2021. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 3) Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (ke stažení na www.osf-mvcr.cz/vyzvy). Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen a nepožaduje přiložení těchto pravidel ke smlouvě. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je objednatel povinen o této skutečnosti zhotovitele bezodkladně informovat.
- 4) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními obchodního zákoníku.
- 5) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Příloha č. 1, 2 a 3.
- 6) Tato smlouva byla sepsána ve 4 vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu jsou určeny 2 vyhotovení této smlouvy.



Veřejná zakázka: Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2

Dílčí část: B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje

- 7) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

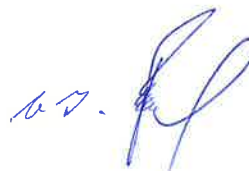
V Hradci Králové dne:



Za poskytovatele:
Ing. Ivan Blažek

hydrossoft®
Veleslavín

U Soudu 13, 162 00 Praha 6, Tel/fax 20611045



23-08-2013

Za objednatele:
Bc. Lubomír Franc, hejtmán kraje

Královéhradecký kraj
se sídlem v
Hradci Králové
15

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů
Královéhradeckého kraje*

Příloha č. 1

Specifikace informačního systému

Informační systém, na který se vztahuje Servisní smlouva, se nazývá „**ÚAP Kit - v. DMVS**“ a je podrobně specifikován Přílohou č. 1 Kupní smlouvy v odstavcích 2.2.1. - 2.2.9.

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

Příloha č. 2

Vymezení servisní podpory

Katalog nabízených služeb obsahuje všechny výzvou vyžadované služby a to:

- udržování souladu s platnou legislativou,
- profylaxe – preventivní monitoring a údržba aplikací,
 - kontrola stavu procesů importů, exportů a transformací dat
 - kontrola procesů souvisejících s provozem aplikace „ÚAP Kit - v. DMVS“
 - kontrola procesů zálohování
- podpora uživatelů:
 - hot-line prostřednictvím telefonu, faxu a e-mailu,
 - vzdálená podpora a konzultace při řešení otázek spojených s užíváním předmětu dodávky,
- řešení incidentů,
 - odstraňování chyb a závad aplikací
 - odstraňování chyb a závad vzniklých vstupem chybných dat, poskytovatel provede analýzu mechanismu vzniku chyby a úpravu dotčené aplikace tak aby k této chybě již nedošlo,
- dodávka updatů / upgradů standardních aplikací,
 - dodávky budou prováděny dle potřeby
- zpřístupnění a zajištění dostupnosti rozhraní pro oznamování incidentů a další dokumentovanou komunikaci mezi poskytovatelem a objednatelem, není-li objednatelem vyžadováno využívat jiného systému zpřístupněného objednatelem,
 - bude zpřístupněna internetová aplikace „Helpdesk“, která umožní hlášení chyb a incidentů všech kategorií,
 - aplikace umožní sledovat průběh servisního zásahu a bude sloužit k evidenci servisních zásahů včetně veškeré komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem,
- aplikace „Helpdesk“ slouží i pro evidence zásahů do aplikací nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití aplikací, ale nebyly vyvolány požadavkem objednatele
- součástí provozu aplikace „Helpdesk“ je zálohování obsahu systému a včetně dokumentované komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem,
- vytvoření a průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace:
 - uživatelské a systémové příručky k dodanému programovému vybavení,
 - metodické příručky a další dokumentace nezbytná k užívání dalších součástí předmětné dodávky,
 - pravidla a podmínky zálohování,
 - pravidla a podmínky přístupu k provozním serverům,
 - dokumentace podmínek pro provoz aplikací (hardware, systémový software, umístění v síti atd.),
 - pravidla testování aplikací a změn,
 - další provozní dokumenty dohodnuté s objednatelem.
- možné způsoby pro uplatnění požadavku na servisní zásah:
 - poštou
 - datovou schránkou
 - na telefonním čísle
 - na e-mailové adrese

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

- systémem HelpDesk

Parametry SLA odpovídají požadavkům vyplývajícím z výzvy:

- pokrytí službami servisu a podpory po běžnou pracovní dobu zadavatele včetně úředních hodin, v režimu 9 x 5 (8.00 – 17.00 hod. v pracovních dnech),
- kritický incident (havárie) - závady vylučující užívání portálu (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven:
 - lhůta pro zahájení prací na řešení incidentu (reakce): do 4 hodin,
 - lhůta pro vyřešení incidentu: následující pracovní den,
- nekritický incident (porucha) - závady způsobující problémy při užívání a provozování portálu nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem:
 - lhůta pro zahájení prací na řešení incidentu (reakce): následující pracovní den,
 - lhůta pro vyřešení incidentu: bez zbytečného odkladu do 5 pracovních dní.

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů Královéhradeckého kraje*

Příloha č. 3

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

- popis procesu oznamování a řešení incidentů a dalších požadavků včetně jejich eskalace
 - Oznámení o vzniku havarijní situace u objednatele je možné nahlásit operativně faxem na číslo zhotovitele 220 611 045, nebo elektronickou poštou na adresu servis@hv.cz, případně telefonicky na číslo zhotovitele 220611045. Mimo pracovní dny a pracovní dobu lze požadavek na urgentní havarijní zásah podat telefonicky na čísla 602 262771 nebo 606 697796. V případě telefonického oznámení je však vždy třeba, z důvodu prokazatelnosti času nahlášení, oznámit požadavek na servisní zásah také faxem nebo elektronickou poštou nebo zaregistrovat v systému HelpDesk.
 - Na straně objednatele je oprávněnou osobou k oznámení požadavku na havarijní zásah zástupce pro věci technické této smlouvy nebo jím pověřený pracovník.
 - Zhotovitel je povinen potvrdit převzetí požadavku objednatele na urgentní havarijní zásah a nejpozději do výše stanovené lhůty dle závažnosti požadovaného zásahu, oznámit objednateli, zda na řešení vzniklého problému stačí vlastními silami, nebo zda bude nutné, aby objednatel vyvinul součinnost nad obvyklý rámec.
 - O každém havarijním zásahu bude vyhotoven písemný protokol, který bude dokumentovat a řešit vzniklý havarijní stav. Tento protokol bude zároveň sloužit jako podklad pro případnou fakturaci. Za havarijní zásah se nepovažuje odstranění chyby v programovém vybavení v rámci jeho záruční doby.
 - Veškerá data objednatele, která budou po dobu prací u zhotovitele bude zhotovitel využívat výhradně k činnostem specifikovaným touto smlouvou.
 - Zhotovitel nemá právo umožnit přístup k datům cizím osobám, ani data používat k vlastní potřebě.
 - Pokud bude v rámci systémové podpory vytvořena nová verze programového vybavení je jeho záruční doba 24 měsíců od řádného předání.
 - Veškeré servisní zásahy a incidenty budou evidovány současně v aplikaci „HelpDesk“ bez ohledu na primární způsob jejich nahlášení, aplikace HelpDesk bude mít implementovanou podporu evidence eskalace požadavků.
- prodávající se zavazuje k poskytování služeb servisu a podpory na dobu udržitelnosti projektu, tj. na dobu 5 let, po uplynutí této doby bude mezi Poskytovatelem a Objednatelem uzavřena nová smlouva, ve které mohou být nastaveny nové parametry podpory v plném rozsahu.
- požadovaná součinnost objednatele
 - objednatel umožní vykonávat servisní podporu prostřednictvím vzdáleného přístupu,
 - objednatel vyčlení pracovníka, který bude schopen vykonávat součinnost při plnění servisních zásahů ve smyslu podrobné znalosti dokumentace dodaných aplikací a zároveň prostředí TCK,
 - objednatel bude v dostatečném předstihu informovat poskytovatele o plánovaných zásazích do HW a SW prostředí TCK a dalších součástí HW i SW infrastruktury, která může mít vliv na fungování „ÚAP Kit - v. DMVS“. Pro informování je určena opět aplikace Helpdesk, která má pro tyto případy zvláštní kategorii.
- detailní kontakty objednatele a poskytovatele
 - kontaktními osobami na straně objednatele jsou:

Veřejná zakázka: *Digitální mapa veřejné správy - ÚKM a ÚAP Královéhradeckého kraje 2*

Dílčí část: *B Dodávka a implementace Nástrojů pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů
Královéhradeckého kraje*

Ing. Jiří Holas, jholas@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 144, 736 521 816

Ing. Jitka Macková, jmackova@kr-kralovehradecky.cz, 495 817 452

o kontaktními osobami na straně poskytovatele jsou:

Mgr. Josef Beneš, benes@hv.cz, 220611045 I.536, 602 262771

Mgr. Michal Schneider, schneider@hv.cz, 220611045 I.536, 606 697796