

Technická dokumentace

Technická specifikace úrovně služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

Příloha č. 1

Výzvy k podání nabídek na veřejnou zakázku

“Technická podpora softwarových produktů společnosti T-Mapy spol. s r.o.”

1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této specifikace 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, 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) Typy aplikací

- **Standardní aplikace (S)** ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací Uchazeče, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem Uchazeče. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- **Uživatelská aplikace (U)** ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu Uchazeče. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací je u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- **Helpdesk** ... portál Helpdesku provozovaný uchazečem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případně další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a Uchazeče
- **závažná chyba** ... chyba, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem
- **chyba komplikující práci** ... chyba, která neovlivňuje způsob používání systému z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti
- **požadavek** ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk Uchazeče, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Uchazeč zajišťuje hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Uchazeč 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
Helpdesk	Uchazeč zajišťuje helpdesk, služba je přístupná oprávněným uživatelům na adrese Uchazeče.	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
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 dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností Uchazeče u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má

*Veřejná zakázka malého rozsahu s názvem
„Technická podpora softwarových produktů společnosti T-MAPY spol. s r.o.“*

Příloha č. 1 výzvy k podání nabídek

	podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky Uchazeče, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého Uchazečem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Konzultační a analytické služby, drobné úpravy a přizpůsobování programového vybavení	Objednatel může z roční ceny technické podpory čerpat bezplatně na rozvoj aplikací: • 10 hodin jednání v sídle objednatele (bez času na cestě) • 15 hodin analytické práce pracovníků Uchazeče • 50 hodin programátorské práce pracovníků Uchazeče Uvedené kapacity budou plánovány a vykazovány po dohodě obou stran	Drobná údržba souladu programového vybavení s potřebami uživatelů
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Uchazeče	Uchazeče bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

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

S ... Standardní podpora

		Časová lhůta způsobu řešení		
Kategorie požadavku/závady	Pokrytí služby	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň dočasné řešení umožňující využívání systému	Úplné odstranění
závažná chyba	9x5, tj. v pracovních hodinách	do 2 hodin od nahlášení	do 48 hodin od nahlášení chyby	do 5 prac. dnů od nahlášení chyby
chyba komplikující práci		do 24 hodin od nahlášení	do 96 hodin od nahlášení chyby	do 14 prac. dnů od nahlášení chyby
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 Uchazeče 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 Uchazeče 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 Uchazeče u objednatele, Uchazeč nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah Uchazeče vznesen objednatelem, je zástupce Uchazeče povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatelem, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory

(standardní, rozšířená 1, ...).

- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Uchazeč 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 Uchazeče na specifikované adrese. 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 nahláší jedním náhradním způsobem, a to
- a) telefonicky, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba Uchazeče, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
 - b) faxem k rukám primární oprávněné osoby a zástupce primární oprávněné osoby
 - c) e-mailem na specifikovanou adresu
 - d) písemně na specifikovanou poštovní adresu
- 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 Uchazeč změnit bez souhlasu objednatele. Uchazeč respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
 - e) požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - f) jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/Uchazeče, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - g) jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
- 5.2. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná osoba Uchazeče (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.3. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:
- a) Závažná chyba – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - b) Chyba komplikující práci – 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
 - c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu
- 5.4. Potvrzení přijetí požadavku.
Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník Uchazeče prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje Uchazeč 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 Uchazečem zašle Uchazeč zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.5. Stanovení termínu požadavku.
Na základě nahlášení požadavku stanoví Uchazeč 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.).
- 5.6. Řešení požadavku.
Uchazeč vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.7. Vyřešení požadavku.
Vyřešení požadavku Uchazeč oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele
- 5.8. 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 Uchazeče, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje Uchazeč v řešení problému
 - je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede Uchazeč 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.
- 5.9. Uchazeč zapíše závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje

*Veřejná zakázka malého rozsahu s názvem
„Technická podpora softwarových produktů společnosti T-MAPY spol. s r.o.“*

Příloha č. 1 výzvy k podání nabídek

databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.

- 5.10. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Uchazečem 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 technické podpoře č. xx/2013).
- 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. 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 Uchazeče, 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 Uchazeče či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Uchazeče.
- 7.4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Uchazeče – 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 Uchazeče (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 Uchazeče	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba	Michal Souček	tel. 377 195 264 michal.soucek@plzensky-kraj.cz		
Zástupce primární oprávněné osoby	Martin Schejbal	tel. 377 195 273 martin.schejbal@plzensky-kraj.cz		

9 Práva a povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Uchazeči veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Uchazeči potřebné nebo důvodně Uchazečem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Uchazeči vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 9.2. Objednatel zajistí Uchazeči pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Uchazeče nebude rušen zásahy třetích osob.
- 9.3. Objednatel je povinen informovat Uchazeče o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

10 Práva a povinnosti Uchazeče

- 10.1. Uchazeč se zaváže, že 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. Uchazeč je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

Veřejná zakázka malého rozsahu s názvem
„Technická podpora softwarových produktů společnosti T-MAPY spol. s r.o.“

Příloha č. 1 výzvy k podání nabídek

11 Výčet aplikací a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Vstupní cena v Kč bez DPH ¹⁾	Úroveň podpory	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH	
				za 12 měsíců	za 3 měsíce ²⁾
EVA - evidence vodohospodářských aktivit	U		S		
MetIS metainformační systém	S		S		
DM ÚAP - datový model územně analytických podkladů	S		S		
T-WIST RÚIAN podpora vyhledávání adres	S		S		
T-WIST VFK Import podpora importu dat ISKN	S		S		
widgety pro AGS Viewer Flex • ControlPanel • FindAddress • REN • HTMLWidget • GetCoords	S		S		

T-WIST ISUI - podpora vyhledávání adres (změnit na T-WIST RÚIAN)

T-WIST REN Import - podpora importu dat ISKN (změnit na T-WIST VFK Import)

CELKEM za 1 rok	v Kč bez DPH		
	v Kč včetně 21% DPH		

CELKEM za 4 roky	v Kč bez DPH	
	v Kč včetně 21% DPH	

¹⁾ Vstupní cenou je základní cena licence (licencí) každého softwarového produktu. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.

²⁾ Minimální započitatelné období jsou 3 kalendářní měsíce.

12 Platební kalendář

Cena za provádění technické podpory je fakturována vždy před koncem daného období dle následující tabulky:

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	cena bez DPH	cena včetně DPH
01. 03.	01. 01. – 31. 03.		
01. 06.	01. 04. – 30. 06.		
01. 09.	01. 07. – 30. 09.		
01. 12.	01. 10. – 31. 12.		

Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.