

Smlouva o technické podpoře a rozvoji

Číslo smlouvy: TP/Bílina/2411/2020

1. SMLUVNÍ STRANY

Software602 a.s.

IČ: 630 78 236

DIČ: CZ63078236

sídlem Praha 4, Hornokrčská 15, PSČ: 140 00

zastoupená Ing. Jiřím Vacovským, provozním a finančním ředitelem (na základě plné moci)

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3044
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Město Bílina

IČ: 00266230

DIČ: CZ00266230

sídlem Břežanská 50/4, 418 31 Bílina

zastoupená Mgr. Zuzanou Schwarz Bařtipánovou, starostkou
(dále jen „Objednatel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“)

tuto Smlouvu o technické podpoře a rozvoji (dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli za úplaty a za dále stanovených podmínek podporu k dílům specifikovaným v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „Dílo“) servisní a konzultační služby specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „Podpora“).
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli poradenské a konzultační služby v souvislosti s rozvojem nových verzí Díla (též jako „Change Request“ či „změnový požadavek“) podle podmínek a v rozsahu vyplývajícím z přílohy č. 3 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást (dále jen „Rozvoj“).

3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY PODPORY A ROZVOJE

- 3.1 Podpora zahrnuje služby Poskytovatele specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy. Způsob poskytování, doba odezvy, nezbytná součinnost ze strany Objednatele či kterékoliv jiné osoby čerpající služby dle této Smlouvy, jakož i související práva a povinnosti Smluvních stran pro jednotlivé služby jsou rovněž součástí Přílohy č. 2 Smlouvy.
- 3.2 Rozvoj zahrnuje služby Poskytovatele specifikované v Příloze č. 3 Smlouvy. Způsob poskytování, nezbytná součinnost ze strany Objednatele, jakož i související práva a povinnosti Smluvních stran pro jednotlivé služby jsou rovněž součástí Přílohy č. 3 Smlouvy.
- 3.3 Za účelem prokázání poskytnutých prací bude Poskytovatel provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých služeb.
- 3.4 Poskytovatel bude poskytovat služby Podpory dle této Smlouvy pro aktuální (poslední akceptovanou) verzi Díla. Nové funkčnosti, které byly Poskytovatelem připraveny po uzavření Smlouvy formou Rozvoje, jsou rovněž podporovány formou Podpory, a to za stejných podmínek,

s výjimkou adekvátního cenového narovnání, o kterém bude Objednatel jednat s Poskytovatelem.

- 3.5 Bez ohledu na cokoliv v této Smlouvě stanovené smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn využít pro plnění předmětu této Smlouvy své stálé subdodavatele v postavení pracovníků, se kterými spolupracuje mimo pracovněprávní vztah, a kteří se pro účely této Smlouvy nepovažují za třetí osoby ve vztahu k Poskytovateli.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena Podpory je stanovena v Příloze č. 2 Smlouvy. Cena Rozvoje je stanovena v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 4.2 Ceny uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.3 Paušální cena servisních a konzultačních služeb poskytovaných jakémukoliv subjektu na základě této Smlouvy bude splatná na základě faktury, která bude mít všechny náležitosti daňového dokladu. Lhůta splatnosti faktury je 14 dnů od doručení Objednateli.
- 4.4 Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- 4.5 Výše ceny je stanovena ke dni uzavření této Smlouvy a jakákoliv změna Ceny je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran.
- 4.6 V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši [] z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 4.7 Neuhrazení jakékoliv části Ceny Objednatelem za shora stanovených podmínek po dobu delší než 60 dnů znamená jeho prodlení a závažné porušení této Smlouvy a zakládá právo Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy.
- 4.8 Objednatel nemá právo požadovat od Poskytovatele úrok ze zaplacených částí Ceny, a to ani v případě jeho odstoupení od Smlouvy.
- 4.9 Má-li být peněžitý závazek podle této Smlouvy plněn v českých korunách (Kč), smluvní strany tímto souhlasí, že bude-li Kč kdykoli v době platnosti této Smlouvy nahrazena jednotnou evropskou měnou (EURO) jako jedinou zákonnou měnou České republiky, pak budou veškeré platby na základě této Smlouvy plněné ode dne účinnosti této změny bez dalšího vyjadřovány a hrazeny v EURO. Převodním kursem mezi Kč a EURO bude kurs stanovený příslušným orgánem Evropské unie, případně České republiky.

5. ZÁRUKA, ODPOVĚDNOST ZA VADY, NÁHRADA ŠKODY

- 5.1 Poskytovatel zaručuje, že každá služba, kterou Poskytovatel poskytuje na základě této Smlouvy, bude provedena s vynaložením přiměřené péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné služby (včetně kritérií plnění) obsaženému v příslušné příloze Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel poskytuje na služby, které jsou předmětem této Smlouvy záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba na službu začíná běžet od okamžiku ukončení poskytnutí služby, potvrzeného formou Protokolu o přijetí služby. V případě, že služba nebude poskytnuta v odpovídající kvalitě, má Objednatel právo požadovat od Poskytovatele bezplatnou nápravu. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo plnění v důsledku reklamace mimo provoz.

6. KONTAKTNÍ OSOBY

- 6.1 Kontaktní osoby pověřené vedením jednání jednotlivých úkonů dle této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 6.2 Změna kontaktních osob se děje změnou příslušné přílohy k této Smlouvě. Přitom platí, že změněná příloha nahradí ke dni jejího potvrzení oběma Smluvními stranami původní přílohu.

7. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 7.1 Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
- 7.2 V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatel a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré vzniklé škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou, to vše v plné výši a bez jakéhokoliv omezení.

8. UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Účinnost této smlouvy lze ukončit:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran,
- b) písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu, s dvouměsíční výpovědní lhůtou počínající ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně,
- c) odstoupením kterékoliv ze Smluvních stran pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, pokud toto porušení trvá po dobu 30 dnů poté, co byla smluvní strana, která závazek porušila, o porušení písemně informována.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely této Smlouvy považuje:

- opakované prodlení z důvodů zaviněných výhradně na straně Poskytovatele s poskytnutím garantované Podpory podle článku 2 Přílohy 2,
- prodlení s úhradou smluvní pokuty z důvodů výhradně na straně Poskytovatele podle článku 2 Přílohy 2 po dobu delší 60 dnů.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Objednatele se pro účely této Smlouvy považuje:

- prodlení s úhradou faktur po dobu delší 60 dnů,
- opakované nesplnění nezbytné součinnosti.

- 8.2 Smlouvu je možno ukončit i z dalších důvodů neuvedených výše, pokud vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1 Pro případ, že by jedna ze smluvních stran v průběhu plnění této Smlouvy pro druhou smluvní stranu zpracovávala osobní údaje fyzických osob, uzavírají smluvní strany současně touto Smlouvou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZZOU“) a NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).
- 9.2 Smluvní strana poskytující osobní údaje má pro účely ochrany osobních údajů postavení správce osobních údajů (dále též jako „správce“) a smluvní strana přijímající osobní údaje má postavení zpracovatele (dále též jako „zpracovatel“) ve smyslu ZZOU a GDPR. Správce prohlašuje,

že ke zpracování osobních údajů zpřístupněných zpracovateli za účelem plnění této Smlouvy disponuje dostatečným právním titulem.

- 9.3 Zpracovatel prohlašuje a zavazuje se zpracovávat osobní údaje výlučně v rozsahu odpovídajícímu účelu této Smlouvy a pouze pro účely zpracování dle předmětu této Smlouvy. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje výlučně v souladu s pokyny správce.
- 9.4 Osobní údaje budou zpracovávány přesné, pravdivé, ověřené a aktuální. V případě, že se zpracovatel věrohodným způsobem dozví, že osobní údaje neodpovídají požadavku předchozí věty, je povinen je opravit a nesprávné údaje likvidovat a o těchto změnách bez odkladu informovat správce, případně informovat správce o nutnosti osobní údaje opravit.
- 9.5 Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze po dobu nutnou k provedení takového zpracování.
- 9.6 Zpracovatel se zavazuje zajistit bezpečnost osobních údajů, dodržovat příslušné právní předpisy a obecně závazné regulační požadavky.
- 9.7 Zpracovatel se zavazuje na písemnou výzvu správce postupovat ve vztahu k ochraně osobních údajů v souladu s jeho pokyny a zlikvidovat nebo vrátit veškeré osobní údaje, které od správce obdržel, a to bez zbytečného odkladu.

10. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

10.1 Poskytovatel prohlašuje:

- a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
- b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.

V případě vzniku podezření ze spáchání korupčního trestného činu ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

10.2 Poskytovatel prohlašuje:

- a) že se nepodílela a nepodílí na páčání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
- b) že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- c) že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- d) že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. přijala Etický kodex a zásady Compliance programu.

V případě porušení shora uvedených závazků ze strany Poskytovatele je Objednatel Poskytovatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému v registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

Smluvní strany prohlašují, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy v plném rozsahu v registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

Účastníci této smlouvy vyslovují svůj souhlas se zveřejněním této Smlouvy za podmínek a v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů.

- 11.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 11.3 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které by svým obsahem nejlépe odpovídalo záměru ustanovení neplatného či neúčinného.
- 11.4 Jakékoliv změny a dodatky této Smlouvy jsou platné a účinné jen na základě písemných oboustranně odsouhlasených dodatků podepsaných smluvními stranami. K návrhu dodatků k této Smlouvě učiněných některou ze smluvních stran se druhá smluvní strana zavazuje vyjádřit písemně ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení návrhu dodatku druhé smluvní straně. Po tuto dobu je tímto návrhem vázána strana, která jej podala. Pro platnost dodatků se vyžaduje dohoda o celém textu dodatku.
- 11.5 Tato Smlouva končí též zánikem Objednatele či Poskytovatele bez právního nástupce, eventuelně zánikem oprávnění některé ze smluvních stran, které je nezbytné ke splnění smluvních povinností této strany nebo k naplnění účelu této Smlouvy.
- 11.6 Práva a povinnosti vzniklé z této Smlouvy nesmí být postoupeny bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 11.7 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi účastníky ve stejné věci, a to ústní i písemná.
- 11.8 Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 11.9 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 11.10 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž kterákoliv z nich k datu uzavření této Smlouvy věděla nebo vědět musela, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytl druhá strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.
- 11.11 Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této Smlouvy.
- 11.12 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její přílohy:
- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Dílo |
| Příloha č. 2 | Specifikace plnění při Podpoře |
| Příloha č. 3 | Specifikace plnění při Rozvoji nových verzí Díla |
| Příloha č. 4 | Kontaktní osoby |
- 11.13 Tato Smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž jednu obdrží Poskytovatel a dvě obdrží Objednatel.
- 11.14 Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s celým textem této Smlouvy včetně jejích příloh a nemají vůči němu žádných výhrad a že tato Smlouva vyjadřuje skutečnou, svobodnou a vážně míněnou vůli smluvních stran a že nebyla ujednána v tísní či za nevýhodných podmínek pro žádnou z nich.

11.15 Uzavření této smlouvy schválila Rada města Bíliny dne 1.12.2020, č. usnesení 1329.

Za Poskytovatele
V Praze, dne 15.12.2020

Za Objednatele
v Bílině, dne 14.12.2020

Software602 a.s.
Jméno: Ing. Jiří Vacovský
Funkce: provozní a finanční ředitel
(na základě plné moci)

Město Bílina
Jméno: Mgr. Zuzanou Schwarz Bařtipánovou
Funkce: starostka

Příloha č. 1

1. APLIKACE – PODROBNÁ SPECIFIKACE

1.1 Rozsah předaného řešení včetně dodaných produktů Software602:

- a) Software602 FormFlow Server (testovací a produkční)
- b) Software602 FormApps Server (testovací a produkční)
- c) Přístupové licence CAL
- d) Formulářové aplikace interní procesy
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]r
 - [REDACTED]
 - [REDACTED]
- e) Elektronizace podání občanů - Formuláře životních situací

2. SEZNAM GENERICKÉHO SOFTWARE / HARDWARE / CLOUD

2.1 Generický software Zhotovitele a jeho množstevní omezení

- a) FormFlow (test a produkce)
- b) FormApps (test a produkce)

Příloha č. 2

Specifikace plnění při Podpoře

1. PODPORA ZAHHRNUJE:

1.1 poskytování služeb Technické podpory - Software Assurance, a to konkrétně:

- a) opravy aktuální verze Díla po celou dobu trvání Smlouvy, instalace oprav, bezpečnostních a opravných patch aktuální verze Díla vzdáleným přístupem; v sídle a na pracovní stanici Objednatele je práce Poskytovatele je zpoplatněna podle hodinové sazby uvedené v článku 1.2. Přílohy č. 2
- b) poskytování technické podpory a servisních zásahů vzdáleným přístupem
- c) konzultace, školení, výroba či změna formulářů v rozsahu 20 hodin ročně
- d) servis v sídle firmy Objednatele / servis u zákazníka, tj. běžná servisní činnost technika prováděná na místech stanovených Objednatelem prováděná na jeho vyžádání; doprava se vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo servisního zásahu a zpět
- e) přístup k aplikaci HelpDesk, a to na adrese: <https://easy.602.cz>, přístup přes jméno/heslo,

1.2 roční cena dle specifikace v příloze č. 1 za služby Software Assurance je dohodnuta ve výši

1.3 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy jedenkrát ročně, na začátku období poskytování služeb Technické podpory, tj. vždy v lednu na daný rok. Pro náležitosti a splatnost faktury a související okolnosti se obdobně použije ustanovení odst. 4.2 až 4.9 Smlouvy.

1.4 poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele nad rámec bodu 1.1 c) ve

Dílo je vždy s přiměřeným úsilím upravováno, aby podporovalo i nejstarší podporované verze software třetích stran, které jsou z technického hlediska pro provoz Díla Poskytovatele bezpečné, jedná se zejména o operační systémy serverů a klientských stanic, databázové servery, internetové prohlížeče apod.

Dílo popsané v Příloze č. 1 Smlouvy je dále též nazýváno Systémem.

2. MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

2.1 Místem plnění je sídlo Objednatele dle podmínek Smlouvy.

2.2 Plnění dle čl. 1 Přílohy č. 2 Smlouvy bude plně provedeno specialisty Poskytovatele, přednostně vzdáleným přístupem, případně podle povahy plnění osobně na pracovištích Objednatele nebo přes aplikaci Helpdesk, písemnou, e-mailovou, resp. ústní (telefonicky) formou po jejich vyžádání Objednatelem.

2.3 Požadavky dle bodu 1.1. písmeno b) Přílohy č. 2 budou zapisovány do aplikace Helpdesk na adrese <https://easy.602.cz>. Přístup do systému jen pod přihlašovacím jménem a heslem. Přihlašovací údaje jsou předávány po podpisu Smlouvy.

2.4 Objednatel je povinen oznámit vady plnění dle této Přílohy Poskytovateli bez zbytečného odkladu do aplikace Helpdesk nebo e-mailem na kontaktní adresy Poskytovatele. V případě elektronického oznámení je vyžadováno potvrzení příjemcem.

2.5 Požadavky na servisní zásahy dle 1.1. písmeno b) Přílohy č. 2 jsou Poskytovatele hodnoceny jako vady a klasifikovány následovně:

- a) Vada kategorie A (kritická) – vada vylučující užívání Systému nebo jeho důležité a ucelené části (problém zabraňující provozu).

- b) Vada kategorie B (porucha) – vada způsobující problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části, ale umožňující provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození.
- c) Vada kategorie C (nízká) – vada Systému s nízkým (minimálním) dopadem na provoz, ztěžuje uživateli provoz Systému, ale umožňuje zabezpečení základních činností se Systémem, nemá negativní dopad na kvalitu dat a výsledky jejich zpracování. Vadu lze řešit organizačním opatřením, popř. náhradním způsobem.

2.6 Poskytovatel se zavazuje řešit nahlášené vady dle článku 2.5 Přílohy č. 2 v následujících garantovaných lhůtách od řádného nahlášení vady Objednatelem, je-li to objektivně možné:

Stav služby (vada)	Zaslání potvrzení nahlášení vady do	Zahájení servisního zásahu od nahlášení do	odstranění vady do
A	4 hodin	8 hodin	2 pracovních dní
B	8 hodin	20 hodin	5 pracovních dní
C	24 hodin	36 hodin	28 pracovních dní

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:30 do 17:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn. pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo. Lhůta dále neběží, pokud je její řešení vázáno na součinnost Objednatele, kterou tuto neposkytuje (např. Poskytovatel čeká na vyjádření, poskytnutí dodatečných informací Objednatele apod.).

- 2.7 V závažných případech je možné individuálně písemně, a to přes aplikaci Helpdesk, dohodnout prodloužení stanovených lhůt. Souhlas s prodloužením lhůty v případě písemné dohody (přes aplikaci Helpdesk), zapíše pověřený pracovník Objednatele formou komentáře k požadavku do aplikace Helpdesk
- 2.8 Lhůty pro řešení požadavků dle 1.1. písmeno c) Přílohy č. 2 budou stanoveny dohodou pověřených pracovníků Objednatele a Poskytovatele s přihlédnutím k rozsahu a technické náročnosti příslušného plnění. Dohodnutá lhůta řešení bude zapsána do aplikace Helpdesk.
- 2.9 V případě, že Poskytovatel z důvodů na jeho straně nedodrží lhůtu pro odstranění vady podle odstavce 2.6 článku 2 shora této Přílohy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] za každou, byť jen započatou hodinu až do splnění této povinnosti, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu [REDAKCE].
- 2.10 Smluvní pokuty, jakožto i jakákoliv jiná peněžitá plnění dle tohoto článku Přílohy s výjimkou úhrady ceny, jsou splatné do 30-ti dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany straně povinné.

Příloha č. 3

Specifikace plnění při Rozvoji nových verzí Díla

1. ROZVOJ NOVÝCH VERZÍ DÍLA ZAHRNUJE

1.1 Odborné poradenství a konzultace – project management bude poskytováno v oblastech:

- a) Podpora project managementu:
 - o řízení jednotlivých projektů rozvoje
 - o zpracování plánů realizace jednotlivých projektů rozvoje
 - o poskytování součinnosti při parametrizaci
 - o koordinace testovacích činností
 - o poskytování součinnosti třetím stranám
- b) Odborné poradenství pro nasazení Paperless řešení a konzultace se zajištěním technických podkladů na změny Díla (rozvoj nových verzí Díla) v oblasti:
 - o Digitalizace dokumentů, správa, vytěžování, archivace, skartace
 - o Digitalizace formulářů a sběru strukturovaných dat (SmartForms)
 - o Digitalizace procesů nad dokumenty a návrhu interních agend (WorkFlows)
 - o eIDAS (implementace elektronických podpisů, pečeti a časových razítek)
 - o PDF a PDF/A (konverze do formátu PDF a PDF/A s dalším zpracováním)
- c) Požadavky na poradenství nebo změny Díla jsou evidovány v aplikaci HelpDesk, a to na adrese: <https://easy.602.cz>, jméno/heslo.

1.2 Rozvoj nových verzí Díla obsahuje bezplatné poskytnutí licencí nových verzí generického software Poskytovatele uvedeného v čl. 2. Přílohy č. 1 Smlouvy, pokud to nová verze Díla vyžaduje.

1.3 Za nové verze generického software Poskytovatele se nepovažují opravy software, opravné a bezpečnostní patch, které jsou součástí technické podpory Díla podle čl. 1.1 Přílohy č. 2 Smlouvy.

2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 2.1. Poskytovatel je povinen postupovat s přiměřenou odbornou péčí v souladu s platnými právními předpisy, chránit práva a oprávněné zájmy Objednatele, a to jak z hlediska optimalizace nákladů vynaložených na konzultované projekty, tak na jejich technické řešení. K plnění předmětu plnění dle této Přílohy je Poskytovatel povinen důsledně využívat všechny zákonné prostředky a uplatňovat vše, co podle svého odborného přesvědčení a příkazů Objednatele pokládá za prospěšné. Je přitom vázán pouze zákony a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky a v jejich mezích také příkazy Objednatele.
- 2.2. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu dle této Přílohy, které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele. Zjistí-li Poskytovatel, že příkazy Objednatele jsou nevhodné či neúčelné pro plnění předmětu dle této Přílohy, je povinen na to Objednatele neprodleně písemně upozornit.
- 2.3. Veškeré výstupy plnění Poskytovatele podle této přílohy budou (ať již jsou předávány Objednateli v průběhu plnění jakýmkoli cestami a způsoby) vždy následně verifikovány předáním listinné podoby v originálním vyhotovení té které části plnění opatřené vlastnoručním popisem Poskytovatele, a to bez zbytečného prodlení. Jakékoli výstupy plnění Poskytovatele dle této Přílohy s výjimkou výstupu opatřené vlastnoručním podpisem Poskytovatele je třeba považovat za předběžné. Toto pravidlo je dohodnuto s ohledem na maximální právní jistotu obou účastníků.
- 2.4. Po ukončení smluvního úkonu je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli veškeré vypůjčené podklady, které mu Objednatel předal v rámci plnění této Přílohy. Poskytovatel je oprávněn pořizovat si z podkladů předaných mu Objednatelům kopie pro dokumentaci své činnosti.
- 2.5. Poskytovatel je povinen vést písemně průkaznou evidenci poskytnutých služeb a jejich rozsahu (hodin práce pro Objednatele) jako podklad pro vyúčtování odměny podle čl. 5 níže. Tuto

evidenci je Poskytovatel povinen předkládat ke kontrole a k potvrzení stanovené kontaktní osobě Objednatel. Bez potvrzení touto kontaktní osobou nemůže být evidence Poskytovatele použita jako podklad k fakturaci odměny, s tím, že Objednatel se zavazuje potvrzení bezdůvodně neodepřít.

3. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 3.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost, která se v průběhu plnění závazků Poskytovatele dle této Přílohy projeví jako potřebná pro plnění předmětu této Přílohy a/nebo je vyžádána Poskytovatelem. Součinnost je povinen poskytnout jen na písemné vyžádání Poskytovatele adresované kontaktní osobě Objednatel. Toto písemné vyžádání musí obsahovat specifikaci požadované součinnosti.
- 3.2 Předání a převzetí originálních podkladů Objednatel musí být potvrzeno předávacím protokolem podepsaným Poskytovatelem a kontaktní osobou Objednatel.
- 3.3 Objednatel je povinen udělit Poskytovateli včas písemnou plnou moc, pokud to bude nezbytné pro splnění závazku Poskytovatele.

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je sídlo Objednatel: Město Bílina, Břežanská 50/4, 418 31 Bílina.

5. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Odměna Zhotovitele za činnosti dle čl. 1 této Přílohy č. 3 za každou hodinu práce pro Objednatel činí [REDACTED]

V případě, že vzhledem k vývoji spotřebitelských cen, situaci na trhu práce či jiného relevantního ekonomického faktoru dojde k potřebě navýšení shora uvedené ceny, zavazuje se Objednatel jednat se Zhotovitelem o adekvátní změně shora uvedené ceny k písemnému požadavku Zhotovitele. Zhotovitel bude provádět hodnocení vlivů vývoje ekonomiky na shora uvedenou cenu vždy k výročí poskytování předmětných služeb. Nebude-li mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o navýšení shora uvedené ceny do 60 dnů ode dne předmětného písemného požadavku Zhotovitele, pokračuje plnění služeb za stávajících podmínek, a však s tím, že Zhotovitel má právo od smlouvy odstoupit.

- 5.2 Počet hodin práce pro Objednatel dle odst. 5.1 bude Poskytovatele písemně řádně prokázán na základě evidence dle čl. 2 odst. 2.5 shora.
- 5.3 Výše uvedená odměna v sobě zahrnuje veškeré nezbytné náklady Poskytovatele, jako jsou např. administrativní práce, telefony, cestovné apod. spojené s poskytováním poradenských a konzultačních služeb dle této Přílohy.
- 5.4 Doprava se vyúčtovává na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo plnění a zpět.
- 5.5 Odměna je sjednána dohodou smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.6 Odměna bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Součástí faktury bude evidence počtu hodin za fakturované období odpracovaných Poskytovatelem pro Objednatel a vedená v souladu s čl. 2 odst. 2.5 shora. Faktura bude vystavena vždy k poslednímu dni měsíce, za který je fakturováno.
- 5.7 Pro náležitosti a splatnost faktury a související okolnosti se obdobně použije ustanovení odst. 4.2 až 4.9 Smlouvy.

Příloha č. 4

Kontaktní osoby

Objednatel:

- Ve věcech smluvních: [REDACTED]
- Ve věcech technických: [REDACTED]

Poskytovatel:

- Ve věcech smluvních: [REDACTED]
- Ve věcech technických: [REDACTED]
- Požadavky na úpravy, poradenství nebo změny Díla budou primárně zadávány a evidovány v aplikaci HelpDesk, včetně historie požadavků a jejich řešení, a to na adrese: <https://easy.602.cz>, přístup přes jméno/heslo