

# SERVISNÍ SMLOUVA

číslo STP/22/116

## Smluvní strany

(1) Poskytovatel:	<b>VERA, spol. s r.o.</b> Lužná 716/2 160 00 Praha 6	(2) Příjemce:	<b>Město Bučovice</b> se sídlem Jiráskova 502 68501 Bučovice
IČ:	62587978	IČ:	00291676
kontaktní tel.	XXX	kontaktní tel.	XXX
zastoupený	Ing. Jiřím Matouškem	zastoupený	PhDr. Jiřím Horákem, PhD.

(dále označovány společně jako „Strany“).

uzavřely dnešního dne tuto Smlouvu:

## Článek I Základní ustanovení

1. Strany se v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2371 a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) dohodly, že rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této Smlouvy vyplývajících bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy a v bodu 6 níže jsou ke dni uzavření Smlouvy pravdivé. Strany se zavazují, že jakékoliv změny těchto údajů oznámí bez prodlení druhé Straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Poskytovatel prohlašuje, že ASW (jak je tento pojem definován níže) má v době uzavření Smlouvy platné atesty vyplývající z aktuálně platných zákonů. Zároveň se Poskytovatel zavazuje, že po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy bude udržovat tyto atesty v platnosti.
4. Předmět technické podpory, jakož i návrh, vývoj a testování provádí Poskytovatel dle systému managementu jakosti ISO 9001:2008.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k ASW, anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této Smlouvy.

## 6. OPRAVNĚNÉ OSOBY

### a/ Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

za Příjemce: **PhDr. Jiří Horák, PhD.**  
starosta

za Poskytovatele: **Ing. Jiří Matoušek**  
jednatel

### b/ Osoby oprávněné k jednání ve věcech technických a provozních:

za Příjemce: **Petr Šplouchal**  
informatik  
tel.: XXX  
e-mail: XXX

za Poskytovatele: Ing. Ludvík Dvořák  
tel.: XXX  
e-mail: XXX

c/ **Kontaktní e-mail Příjemce pro prokazatelné doručování oznámení dle ustanovení čl. XIII**

XXX

## **Článek II Výklad pojmů**

### **„ASW“ nebo „Programové vybavení VERA Radnice“**

Modulární počítačový systém Poskytovatele ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy - počítačové programy (moduly) specifikované v Příloze č. 1. Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentací. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Příjemce, tyto skutečnosti jsou specifikovány vždy v dodatku Smlouvy.

### **„Aktualizovaná verze“**

Poslední verze ASW určená Poskytovatelem k distribuci.

### **„Podporované verze“**

Poslední dvě po sobě následující verze ASW (t.j. Aktualizovaná verze a předcházející). Verzí se pro účely této Smlouvy rozumí upgrade ASW, který je označován číslem ve formátu X.Y. Poslední verze je vyjádřena číslem uvedeným na pozici „Y“.

### **„Testovací prostředí“**

Samostatná instalace ASW uvedeného v Příloze č. 1 u Příjemce určená výhradně pro účely ověření funkcionality, případně ověření jiných vlastností ASW v rozsahu dle dohody s Poskytovatelem. Tato instalace není určena pro „živé“ užívání ASW v provozu Příjemce.

### **„Dokumentace“**

Uživatelské a instalační příručky poskytované Příjemci, dostupné v elektronické podobě obsahující návod k užívání ASW.

### **„Technická podpora“**

Činnosti Poskytovatele poskytované Příjemci v rozsahu podle této Smlouvy po zprovoznění a předání ASW.

### **„Základní technická podpora“**

Technická podpora ve specifikaci dle Přílohy č. 2.

### **„HelpDesk“**

Komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), faxu, pošty nebo osobním doručením, realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem, a to ve vazbě na Garantovanou úroveň servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem. Pokud řešení přesáhne celkovou dobu trvání 1 hodiny a důvod požadavku na HelpDesk není zaviněn ASW nebo zaměstnancem Poskytovatele, je toto řešení poskytováno jako placená služba, definovaná výčtem „Doprovodných služeb“. Tato služba se nevztahuje na návrhy Příjemce v rámci jeho možnosti, podávat Poskytovateli náměty a připomínky.

### **„Hotline“**

Služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkčností ASW. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v Pracovní době.

#### „Chyba”

Stav, kdy ASW vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím ASW (t.j. stav, kdy po provedení aktualizace ASW taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).

#### „Rozdílové školení“

Rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

- s vydáním nové verze podsystemu, která má zásadní změny ve funkčnosti;
- se zákonnými změnami, které přináší změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystemu. Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky.

Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

#### „Distanční rozdílové školení“

Distanční rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

- s vydáním nové verze podsystemu, která má zásadní změny ve funkčnosti;
- se zákonnými změnami, které přináší změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystemu. Rozdílové školení je obvykle prováděno distančně, formou virtuální prezentace příslušných změn, s možností zpětné vazby od uživatele ke školiteli.

Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

#### „Pracovní doba“

Doba v pracovní dny od 8 hodin do 17 hodin.

#### „Doprovodné služby“

Doprovodnými službami se pro účely této Smlouvy rozumí služby, které jsou poskytovány nad rámec Základní technické podpory na základě objednávky Příjemce.

**Specifikace Doprovodných služeb je uvedena v následující tabulce :**

Pojem	Popis definice
<b>Školení</b>	Školením se rozumí <u>souvislý výklad problematiky</u> nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystem. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
<b>Konzultace</b>	Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystemů ASW <ul style="list-style-type: none"> <li>• konzultace před zahájením provozu podsystemu (např. konzultace k postupu zavádění)</li> <li>• konzultace během provozu podsystemu (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi,...)</li> </ul> Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.
<b>Akreditované školení</b>	Akreditované školení je akreditovaný vzdělávací program průběžného vzdělávání dle ustanovení § 31 odst. 5 zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Forma a obsah školení je akreditována Ministerstvem vnitra České republiky. Lektori akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem

	vnitřní České republiky.
<b>Telefonická konzultace</b>	Poskytování odpovědí na dotazy Příjemce a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním agend ASW prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Příjemce a Poskytovatelem a to nad rámec Hotline po předchozím upozornění Poskytovatele. Jde o odpovědi na více dotazů současně nebo v několika na sebe navazujících telefonických spojeních.
<b>Konzultační den (společný)</b>	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem konzultace odborných záležitostí z předem definované odborné oblasti.
<b>Hromadné školení (společné)</b>	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem školení dané odborné záležitosti.
<b>Odborné dny</b>	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem jednání o předem definované odborné problematice z oblasti řešené Příjemcem formou přednášky Poskytovatele a diskuse k tématu.
<b>Vzdálený přístup</b>	Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy. Takto lze provést <ul style="list-style-type: none"> <li>• servisní zásah systémového technika,</li> <li>• analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem,</li> <li>• detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele,</li> <li>• resp. jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté Poskytovatelem a Příjemcem schválené.</li> </ul> Vzdálený přístup je prováděn vždy podle pravidel pro připojení dohodnutých v Příloze č. 4 a za současného zachování plné bezpečnosti IS Příjemce.
<b>Analýza</b>	Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkcí pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků ASW. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění ASW, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.
<b>Poradenská metodická pomoc</b>	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů (řád spisové služby, směrnice tajemníka pro různé oblasti, atd.). Dále se jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Příjemce pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
<b>Instalace</b>	Implementace ASW či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu. Hardware musí

	splňovat technické parametry definované Poskytovatelem.
<b>Pohotovost systémového technika</b>	Zajištění služby systémového technika v mimopracovní dobu, případně dny pracovního volna a klidu. Dostupnost systémového technika pro zaměstnance Příjemce je zajištěna předáním telefonního čísla, e-mail adresy nebo jiného odkazu tak, aby doba odezvy prvního kontaktu nepřesáhla 20 minut. V rámci této služby je zahrnuta pohotovost a čas strávený řešením dotazu nebo požadavku maximálně do času 15 minut. Čas strávený nad tuto základní taxu je účtován standardními ceníkovými sazbami, je-li práce prováděna v mimopracovní dobu, je účtována s přírůžkou 50%.
<b>Asistence konzultanta u Příjemce</b>	Na základě požadavků Příjemce Poskytovatel poskytuje asistenci zaměstnanců Poskytovatele na pracovištích Příjemce v době, kdy zaměstnanci Příjemce budou s využitím ASW uskutečňovat zpracování dat.
<b>Preventivní systémová údržba (profylaxe)</b>	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Příjemce“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Poskytovatele na pracovišti Příjemce nebo vzdáleným přístupem.
<b>Zakázkové úpravy ASW</b>	Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě formalizovaných požadavků Příjemce odsouhlasených Poskytovatelem, které mění nebo přidávají funkčnost ASW a nejsou v rozsahu „Legislativní úpravy ASW“, „Rozvoj ASW“, „Obecné úpravy ASW“.

#### **„Legislativní úpravy ASW“**

Úpravy ASW vyplývající z obecně závazných právních předpisů (tzv. legislativní upgrade) provedené Poskytovatelem.

#### **„Rozvoj ASW“**

Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě vlastního metodického rozvoje.

#### **„Obecné úpravy ASW“**

Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě formalizovaných požadavků Příjemce ve shodě s požadavky ostatních uživatelů ASW, odsouhlasených Poskytovatelem v souladu s konsensuálními požadavky Příjemce, přičemž z povahy těchto úprav ASW vyplývá, že mohou být využívány i ostatními uživateli ASW (obecně požadované úpravy).

#### **„Portlist“**

Seznam přenositelnosti ASW.

#### **„Servisní list“**

znamená písemný záznam o poskytnutých Doprovodných službách nebo Nadstandardních službách (předávací protokol služby).

### **Článek III Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služby Základní technické podpory v rozsahu dle Přílohy č. 2 na agendy uvedené v Příloze č. 1, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
2. Poskytovatel se dále zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy na základě Poskytovatelem akceptovaných objednávek poskytovat Doprovodné služby v souladu

s čl. II, v rozsahu požadavků a specifikací uvedených v objednávce Příjemce, a to nad rámec uvedený v Příloze č. 2 a 3, za ceníkové ceny Poskytovatele, platné v době provedení služby.

3. Poskytovatel není povinen plnit své povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení bodu 1 tohoto článku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
4. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Příjemce za účelem ověření funkcionality ASW, případně jiných vlastností provedl instalaci ASW do Testovacího prostředí.
5. Příjemce se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou dohodnutou cenu.

#### **Článek IV Termín a místo plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v termínech sjednaných s Příjemcem, jinak v termínech dle této Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn prodloužit termín poskytnutí služby v případě nedodržení závazků Příjemce podle čl. VI a dále z důvodu vlivu mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele. V těchto případech není Poskytovatel v prodlení s dodáním služeb Příjemci.
3. Místem plnění je sídlo poskytovatele a jeho detašovaná pracoviště, pracoviště Poskytovatele a další místa určená Poskytovatelem.

#### **Článek V Práva a povinnosti Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - provádět činnosti uvedené v předmětu této Smlouvy ve sjednaných termínech,
  - veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této Smlouvy,
  - vést záznamy o provedené práci formou Servisních listů vystavených po realizaci práce; Servisní listy budou potvrzeny oprávněnou osobou Příjemce, za pracovní protokol se považuje Příjemcem podepsaný Servisní list,
  - oznámit Příjemci uvolnění nové verze dle Přílohy č. 2,
  - garantovat technickou podporu Podporovaných verzí,
  - v případě významné změny uživatelského ovládání ASW při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Příjemce,
  - k dodání Legislativní úpravy ASW. V případě nedodržení tohoto závazku může Příjemce účtovat smluvní pokutu dle čl. XI, bodu 3.
2. Poskytovatel má právo:
  - vyžadovat součinnost Příjemce při řešení předmětu této Smlouvy
3. Poskytovatel není odpovědný:
  - za chybné výsledky, chyby v datech či jiné Chyby, jejichž příčina spočívá v zásahu Příjemcem nebo třetí stranou do ASW bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li takový zásah Chyby, jsou veškeré potřebné úkony Poskytovatele spojené s odstraněním takové Chyby předmětem placených Doprovodných služeb nad rámec Technické podpory dle této Smlouvy,
  - za chybné výsledky nebo chyby v datech způsobené Chybou, na kterou byl Příjemce upozorněn způsobem uvedeným v čl. XIII odst. 3.

## **Článek VI Práva a povinnosti Příjemce**

1. Příjemce se zavazuje:
  - zabezpečit pro ASW odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Poskytovatele, zejména dle Přílohy č. 3.
  - zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
  - umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Příjemce v individuálně předem sjednaných termínech,
  - poskytnout Poskytovateli součinnost při instalaci ASW,
  - zajistit přítomnost pověřených osob Příjemcem, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,
  - určit osobu, která bude zajišťovat chod ASW jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
  - instalovat Aktualizované verze,
  - používat po dobu platnosti této Smlouvy poslední verzi ASW nebo Podporovanou verzi, na platformách uvedených v Příloze č. 5. Nedodrží-li Příjemce tento závazek, není Poskytovatel povinen poskytovat podporu a údržbu ASW.
  - poskytovat Poskytovateli další potřebnou součinnost při plnění této Smlouvy.
  - v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy a to v předem dohodnutých termínech.
2. Příjemce má právo:
  - předem konzultovat nákup nových hardwarových a softwarových prostředků s Poskytovatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k ASW a nejsou specifikovány v Příloze č. 5.
3. V rámci Základní technické podpory systému má Příjemce nárok na poskytování aktualizací v rozsahu Legislativní úpravy ASW, Obecné úpravy ASW a Rozvoj ASW v rozsahu zakoupených licencí ve specifikaci dle aktualizované Dokumentace. Případné vícepráce potřebné k zavedení rozšířené funkcionality, požadované Příjemcem nad rámec výše uvedených aktualizací, nejsou součástí Základní technické podpory systému. Provedení víceprací nad rámec technické podpory musí být písemně předem schváleno Příjemcem včetně jejich ceny, jinak nemohou být Poskytovatelem účtovány a v takovém případě se má za to, že se nejedná o vícepráce, ale o součást Základní technické podpory.

## **Článek VII Řešení vzniklých Chyb a připomínek**

1. Připomínky a Chyby je Příjemce povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu Chyby a kdy a za jakých okolností se Chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Příjemce dále uvede požadavek na odstranění Chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění Chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti Chyby podle tabulky níže .

Závažnost Chyby	Definice závažnosti Chyby	Doba zahájení řešení (od nahlášení)	Míra plnění SLA	Řešení
A	Provoz systému je zcela zastaven.	24 hodiny	95 %	a

	Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	v rámci pracovní doby		
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	48 hodin v rámci pracovní doby	80 %	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	72 hodin v rámci pracovní doby	65 %	a, b,
D	Námět na rozvoj IS	14 pracovních dnů	65 %	b, c,

2. Řešením se ve smyslu této Smlouvy rozumí :
  - a/ Odstranění Chyby aplikace nebo lokalizace jiné závady mimo vliv Poskytovatele (např. závada hardware). Opravy Chyb ASW bude provádět Poskytovatel do Aktualizované verze,
  - b/ Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
  - c/ Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.
3. Poskytovatel řeší nahlášené Chyby a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti Chyby stanovené v bodě 1 tohoto článku. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda nahlášené události jsou Chybou ASW a jaká je její závažnost, či pouze připomínkami nebo námětem na rozvoj ASW. Závažnost Chyby nahlášená Příjemcem může být Poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj ASW zahrnuty do nových verzí ASW.
4. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci podle bodu 2 tohoto článku.
5. Chyby způsobené Příjemcem (a to včetně Chyb oznámených během záruční doby) bude Poskytovatel odstraňovat na náklady Příjemce.
6. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení vedoucí k odstranění Chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v čl. VII bod 1.
7. Míra plnění SLA se měří pololetně, vyjadřuje poměr Chyb dané závažnosti, u nichž byla dodržena doba zahájení řešení (v souladu s předchozím bodem), vůči všem nahlášeným Chybám dané závažnosti a stanovuje základ pro výpočet případné sankce.

### **Článek VIII Cena a platební podmínky**

1. Cena za poskytování Základní technické podpory v rozsahu podle Přílohy č. 2 této Smlouvy je stanovena dohodou stran v celkové výši **1 480 294 Kč** za 2 roky bez DPH. Tato částka je splatná ve čtyřech pololetních splátkách ve výši 1/2 ročního poplatku, a to na základě daňového dokladu vystaveného vždy do 15. dne prvního měsíce každého kalendářního pololetí. Dnem zdanitelného plnění je datum vystavení daňového dokladu.



2. Ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb, o cenách, v platném znění. Nezahrnují DPH, jež bude účtována ve výši stanovené zákonem. Ceny jsou konečné a zahrnují všechny ostatní výdaje (cestovní výdaje, stravné, ubytování apod.).
3. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytnutí služby Příjemci bez náhrady, pokud bude Příjemce v prodlení s plněním jakéhokoliv peněžitého dluhu podle této Smlouvy delším než 90 dnů, a to až do doby jeho úplného uhrazení.
4. Dojde-li na základě požadavku Příjemce k rozšíření ASW oproti stavu k datu uzavření této Smlouvy, zavazují se Strany řešit odpovídající změnu ceny dle bodu 1 tohoto článku uzavřením písemného Dodatku k této Smlouvě.

### **Článek IX**

#### **Záruka za jakost, odpovědnost za škodu**

1. Poskytovatel poskytuje záruku na ASW po dobu šesti měsíců od předání ASW, jeho části nebo aktualizace do rutinního provozu (záruční doba). Zárukou se rozumí, že Poskytovatel bude odstraňovat Chyby, které mu byly řádně oznámeny během trvání záruční doby bez nároku na další úplatu (tím není dotčeno ustanovení bodu 3 níže).
2. Poskytovatel není povinen poskytovat záruku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
3. Záruční doba počíná běžet ode dne předání ASW či poskytnutí služeb; v případě, že ASW či služby budou Příjemci poskytnuty formou dálkového přenosu dat, běží záruční doba od okamžiku, kdy se Příjemce prokazatelně dozvěděl, že takovýto přenos dat je k dispozici.
4. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Příjemce ani za jinou škodu vzniklou Příjemci nesprávným zadáním ze strany Příjemce, způsobenou vlivem mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele, způsobenou nesprávným použitím programového vybavení dodaného Poskytovatelem nebo neoprávněným zásahem Příjemce.
5. Poskytovatel nenes odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané programové vybavení bude fungovat bez přerušení, Chyb či jiných nedostatků způsobených závadami používaného hardware či vadnou obsluhou Příjemce nebo kolizí s ostatním programovým vybavením Příjemce, o jehož užívání Příjemcem Poskytovatel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Poskytovatel Příjemce prokazatelně předem upozornil.
6. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

### **Článek X**

#### **Sankce**

1. V případě prodlení Příjemce se zaplacením jakéhokoliv dluhu podle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Příjemce je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu za nenaplnění míry SLA v termínech dle této Smlouvy (prodlení Poskytovatele), v jednotlivých kategoriích ve výši dle následující tabulky. Smluvní pokutu lze uplatnit pouze v případě, že k prodlení Poskytovatele nedošlo vinou technické či jiné nepřipravenosti Příjemce

Závažnost Chyby (dle čl.	Jednotka pro výpočet	Výše sml. pokuty pro jednotku za
-----------------------------	-------------------------	-------------------------------------

VII)		každý den prodlení
A.	1 %	500
B.	1 %	200
C.	5 %	100
D.	neuplatní se	neuplatní se

Celková výše smluvní pokuty se určí tak, že celkový počet případů, kdy nebyla splněna míra plnění SLA, vyjádřený v procentech v souladu s čl. VII odst. 5, se (i) vydělí jednotkou pro výpočet, (ii) vynásobí počtem dnů prodlení a (iii) vynásobí výší smluvní pokuty pro jednotku za každý den prodlení.

3. V případě prodlení Poskytovatele se splněním závazku uvedeného v čl. V, odst. 1, poslední odrážka vzniká Příjemci nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
4. V případě nedodržení závazku uvedeného v čl. VI odst. 1 může Poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den nesplnění povinnosti Příjemce.
5. V případě prodlení s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn fakturovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena nárok oprávněné Strany požadovat po druhé Straně náhradu škody ve výši převyšující smluvní pokutu.

## **Článek XI**

### **Důvěrné informace**

1. Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, žádná ze Stran nesdělí žádné třetí osobě pro jakýkoli účel žádné informace, které tato Strana získá nebo dříve získala v souvislosti s plněním této Smlouvy nebo jejím projednáváním a které byly označeny za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“). Za Důvěrné informace se považují veškerá ustanovení této Smlouvy. Důvěrné informace však nezahrnují informace, které:
  - (a) jsou v době použití nebo sdělení veřejně dostupné;
  - (b) se stanou veřejně dostupnými (jinak než nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo
  - (c) jsou poskytnuty Straně třetí stranou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
2. Žádná ze Stran Důvěrné informace neposkytne žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany s výjimkou případů, kdy
  - (a) zveřejnění nebo poskytnutí Důvěrné informace vyžaduje zákon nebo jiný právní předpis nebo je vyžadováno soudem či správním či podobným orgánem
  - (b) Důvěrná informace je poskytována právním zástupcům, účetním, auditorům, odborným poradcům nebo agenturám provádějícím rating ke splnění jejich úkolů, které nejsou v rozporu s účelem této Smlouvy
  - (c) jde o sdělení informací smluvním partnerům Dodavatele, a to v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění této Smlouvy
3. Příjemce uděluje svolení, aby Poskytovatel vedl záznamy o své činnosti podle této Smlouvy, zejména uváděl Příjemce v seznamu zákazníků, vedl záznamy o rozsahu užití softwaru a poskytoval tyto informace svým smluvním partnerům, jsou-li jimi požadovány.

4. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením platnosti a účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a zůstávají platná i účinná i po zániku této Smlouvy, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.
5. V případě porušení povinností plynoucích z tohoto článku Smlouvy je druhá Strana oprávněna účtovat Straně, jež se porušení dopustila, smluvní pokutu ve výši deset tisíc korun českých (10.000,- Kč) za každý případ takového porušení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody převyšující tuto smluvní pokutu.

## **Článek XII Doručování**

1. Doručování mezi Stranami se uskutečňuje na adresy a další kontaktní údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy a v čl. I, bodě 6. Každá Strana má povinnost oznámit do 5 dnů druhé Straně změnu své adresy, popř. jiných kontaktních údajů. V případě neoznámení takové změny jsou rozhodné údaje uvedené v této Smlouvě.
2. Oznámení o udělení dálkového přístupu Příjemce k serveru Poskytovatele za účelem stažení – download Licence ASW bude zasláno elektronicky na kontaktní e-mail Příjemce uvedený v čl. I bod 6 c) a považuje se za doručené dnem jeho odeslání.
3. Všechna oznámení a další úkony, které mají za přímý následek vznik práv a povinností (např. odstoupení od Smlouvy uplatnění smluvní pokuty, výzvy k zaplacení atp.) musí být učiněny v písemné formě a druhé Straně doručeny osobně, kurýrem, doporučeným dopisem, prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem.
4. Ostatní oznámení a jiné úkony, které nemají za následek přímý vznik práv a povinností (např. oznámení technické povahy, oznámení o změně kontaktních údajů atp.) mohou být vedle výše uvedených způsobů doručeny běžnou elektronickou poštou na kontaktní e-mail Příjemce uvedený v čl. I bod 6 c).

## **Článek XIII Platnost Smlouvy**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Stranami a uzavírá se na dobu určitou, v délce 2 roky od podpisu smlouvy.
2. Platnost a účinnost této Smlouvy lze ukončit následujícími způsoby:
  - a/ Dohodou Stran, která musí mít písemnou formu a musí být prokazatelně doručena druhé Straně.
  - b/ Písemnou výpověďí jedné ze Stran s výpovědní lhůtou 6 měsíců, výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
  - c/ Odstoupením od Smlouvy s okamžitou účinností v těchto případech:
    - Poskytovatel je v prodlení s plněním dle čl. IV déle než 90 dnů.
    - Příjemce je v prodlení s placením dle čl. IX déle než 90 dnů.
    - Jedna Strana se dopustila vůči druhé Straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.
3. Odstoupení od Smlouvy z důvodů uvedených v tomto článku se nedotýká možnosti odstoupení podle občanského zákoníku. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do šesti měsíců od účinnosti odstoupení.

#### **Článek XIV Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku.
2. Strany této Smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
3. Příjemce souhlasí s uváděním názvu své firmy či názvu při propagačních akcích a na propagačních materiálech Poskytovatele.
4. Smlouva nebo její přílohy mohou být změněny pouze po předchozí dohodě Stran, a to formou písemných číslovaných dodatků. Bez dodržení těchto podmínek není změna Smlouvy platná.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Přílohy č. 1, 2, 3:  
Příloha č. 1 - Seznam agend Programového vybavení VERA Radnice.  
Příloha č. 2 - Základní technická podpora.  
Příloha č. 3 - Seznam přenositelnosti pro systém R@dnice VERA® (Portlist).
6. Smlouva byla schválena na 98. jednání Rady města dne 01.08.2022
7. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Příjemce a Poskytovatel obdrží dvě vyhotovení Smlouvy.
8. Smluvní Strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz této dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.

Dne: 05.08.2022

Dne: 11.08.2022

Poskytovatel: VERA, spol. s r.o.

Příjemce: Město Bučovice

---

Ing. Jiří Matoušek, jednatel

---

PhDr. Jiří Horák, PhD., starosta

## Příloha č. 1 - Seznam agend Programového vybavení VERA Radnice

### Agendy MÚ

KB	Banka
PNS	Doúčtování služeb
PS	Evidence psů
PF	Fakturace
PH	Hřbitovní agenda
JS	JOS
JS-O	JOS - oprávnění
PJ	Komunální odpad
VF	Konverze parcel
MM	Majetek
MM-O	Majetek - odpisy
RM	Matrika
PP-M	Městská policie - mobilní aplikace
PP	Městská policie
MY	Myslivost
VRO	Nahrávač obyvatel
PN	Nájemné
KD	Objednávky
VL	Organizace voleb
PZ	Pasporty a ekonomika
EK	Podpisová kniha
KP	Pokladna
KP-K	Platební karty
KP-U	Pokladní poukazy
MB	Pokutové bloky
VE	Programový manažer
KM	Pronájem nemovitého majetku
MT	Přestupkové řízení
PK-D	Dopravní přestupky
PD	Příjmy
VR	Registry
RR	Rozhraní ISIR
QR	Rozpočtové účetnictví
QR-P	QR-příspěvkové organizace I
QR-P	QR-příspěvkové organizace II
GR	Finanční přehledy
QR-H	Hlášení DPH
QV	Výkazy
MR	Rybářství
PI	SIPO
KS	Smlouvy

VP	Spisová služba
QT	Tvorba rozpočtu
RV	Vidimace a legalizace
VV	Volební agenda
PV	Výdaje
PL	Vymáhání pohledávek
VZ	Změny obyv. z centr.evidence
RICK	Rozhraní-CzechPoint KzMU
RICP	Rozhraní-CzechPoint
RIDS	Datové schránky Komfort
RIFR	Rozhraní Frankovací stroj
RIKP	Rozhraní pokladna
RINI	Rozhraní INITT-SSL VERA
RIGI	Rozhraní GIS
RIPD	Rozhraní Příjmy
RIPV	Rozhraní výdaje
RIVR	Rozhraní registry
RIZR	VERA eGON Client-ESIR
RU	Aktualizace Z registrů
RU-Z	Změny obyv. z centr.evidence
SG	VeraSinger
ST	VERA start
VP-P	ePodatelna
RISV	VERA Expres
WAA	Portál občana- administrace
WAB	Portál občana- jádro
WAE	Portál občana - ePodání
WAE	Portál Občana - komunální odpad
WAK	Portál občana - konto plátce
WAP	Portál občana -psi
WES	VERAeGON-VieWER
WGJ+WGU	eJednání + eÚkoly
WGJH	eHlasování
WPS	Spisová služba FLEXI
WRE	WS-Obyvatelé
WRS	WS-Statistika
WRSO	WS-Statistika-obyvatelé
KD-C	Rozhraní -Objednávky-registr smluv (součást)
KS-C	Rozhraní -Smlouvy-registr smluv
MK	Registr Přestupků
PK-R	Přestupky - rozhraní XML
RINR	Rozhraní RŽP-SSLVERA
RINS	Rozhraní - Ext- AIS -SSL VERA
RINV	Rozhraní VITA - SSL VERA
JU	Jednotné úložiště

Příspěvková organizace I

KB	Banka
KP	Pokladna
KS	Smlouvy
MM	Majetek
MM-O	Majetek-odpisy
PD	Příjmy
PF	Fakturace
PH	Hřbitovní agenda
PV	Výdaje
QR	Účetnictví
VR	Registry
VE	Programový manažer
QV	Výkazy
AR	Společné moduly
VT	Správa databáze
VA	Adresy

Příspěvková organizace II

KB	Banka
KP	Pokladna
KS	Smlouvy
MM	Majetek
MM-O	Majetek-odpisy
PD	Příjmy
PF	Fakturace
PV	Výdaje
QR	Účetnictví
VR	Registry
PN	Nájemné z bytů
KM	Pronájem nemovitého
PN-S	Doučtování služeb
PI	SIPO
GR	Finanční přehledy
PZ	Passporty a ekonomika
VE	Programový manažer
QR-H	Hlášení DPH
QV	Výkazy
AR	Společné moduly
VT	Správa databáze
VA	Adresy

## **Příloha č. 2 - Základní technická podpora**

### **Služba:**

1. Základní technická podpora je poskytována po dobu platnosti této Smlouvy na agendy IS VERA Radnice uvedené v Příloze č. 1.
2. Provádění změn ASW vyplývajících z legislativních úprav ASW, obecných úprav ASW, rozvoje ASW (aktualizovaná verze ASW).
3. Poskytnutí aktualizovaných verzí ASW k užití Příjemci, připravovaných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu, a to v případě řádného uhrazení ceny Základní technické podpory Příjemcem, vždy do šedesáti (60) dnů po ukončení vývoje a uvolnění nové verze k distribuci. O aktualizované verzi Poskytovatel vždy písemně informuje Příjemce, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci
4. Legislativní úpravy ASW budou Poskytovatelem dodány nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti příslušného právního předpisu. Pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 60 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude „distribuce“ „aktualizované verze“ provedena nejpozději do 60 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů
5. Informování o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích ASW.
6. Průběžná aktualizace dokumentace.
7. Průběžný upgrade a update ASW při upgradu operačního systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Příloze č. 5 této Smlouvy, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice. Poskytovatel bude zajišťovat Technickou podporu pro verze uvedené v Příloze č. 5. Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.
8. Průběžný upgrade a update ASW při upgradu databázového systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Příloze č. 5 této Smlouvy, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice. Poskytovatel bude zajišťovat Technickou podporu pro verze uvedené v Příloze č. 5. Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.
9. Povinnost průběžného upgrade a update ASW podle ustanovení odstavce 8 a 9 se nevztahuje na případy, kdy upgrade produktů třetích stran vykazují takové vlastnosti, které omezují, či znemožňují provoz ASW a jejich vzájemné užívání by proto bylo neslučitelné.
10. Možnost účasti Příjemce na schůzkách uživatelů pořádaných Poskytovatelem.
11. Služba HelpDesk.
12. Řešení vzniklých Chyb a připomínek podle čl. VII této Smlouvy.



## Příloha č. 3 - Seznam přenositelnosti pro systém VERA Radnice (Portlist)

### 1. OBSAH

1.	Obsah .....	17
2.	Obecné ujednání.....	17
3.	Portlist VERA Radnice .....	17
4.	Systémová a technologická omezení na provoz informačního systému VERA Radnice.....	19
4.1	HW platforma .....	19
4.2	SW závislost operačního systému a databáze .....	19
4.3	Nekomerční operační systémy .....	19
4.4	Nekomerční databázová prostředí a technologické limity .....	19
4.5	Virtualizace .....	20
4.6	Klientské aplikace VERA .....	20
4.7	Požadavky na síťovou a HW infrastrukturu .....	20
4.8	HW náročnost .....	20
4.9	HW konfigurace VAS .....	21
4.10	Tiskárny .....	21
4.11	Doporučené rozlišení monitoru .....	21
4.12	Platební terminál .....	21
4.13	Technika pro frankování odesílaných zásilek .....	21
4.14	Skenery .....	22
4.15	Snímače čárového kódu .....	22
4.16	Kancelářské balíky .....	22
4.17	Převod do formátu PDF .....	22
4.18	Rozšíření interpretu kódu .....	22
4.19	Použité databázové kódování.....	22
4.20	Vazba na hlasovací zařízení z aplikace eJednání.....	23
4.21	Webové aplikace a režim kompatibility.....	23
4.22	Propojení rozhraní na open source mapy .....	23
4.23	Podpora VPN přístupu k zákazníkům.....	23
4.24	Povinnosti zákazníka o údržbě systému Vera Radnice.....	23

### 2. OBECNÉ UJEDNÁNÍ

Portlist VERA Radnice udává doporučené kombinace verzí operačních systémů, databází a aplikačních prostředí a komponent, u kterých byla ověřena plná funkcionalita systému VERA Radnice.

### 3. PORTLIST VERA RADNICE

Při plánované aktualizaci prosím sledujte u výrobců databázových strojů a jednotlivých komponent i dostupnost pro zvolený operační systém. Každý databázový stroj má specifikovány SW podmínky pro svůj běh. Níže uvedený portlist je společný pro Informační systém VERA Radnice - prostředí Genero, Java i Webové aplikace.

**Uvedený portlist je platný pro VERA Radnice v. 19.x.**

<b>VERA Radnice, serverová část</b>	
Operační systém	Microsoft Windows Server 2019, 2016, 2012
	Red Hat Enterprise Linux 8, 7, 6.5 a vyšší
Databázová prostředí	Oracle Databáze 18c, 12c (12.2.0.1) Výhledově předpokládáme portaci na Oracle 19c

	Microsoft SQL Server 2017, 2016, 2014 Výhledově portace na Microsoft SQL Server 2019
Nekomerční databázová prostředí	Microsoft SQL Server Express
	Oracle Database Express Edition
	PostgreSQL 11
Grafické uživatelské prostředí	Four J's Genero BDL v. 3.20.x
Spouštěcí a ověřovací služby	Genero Application Server v. 3.20.x
Prostředí Java	OpenJDK 1.8, Oracle Java 1.8
Java servlet container	Apache Tomcat 9.0.x
Webový server	Apache HTTP Server 2.4.x
	Microsoft Internet Information Services (IIS)

<b>VERA Radnice, klientská část</b>	
Operační systém	Microsoft Windows 10, Windows 8.1, Windows 7
Grafické uživatelské prostředí	Genero Desktop Client 3.20.x
Prostředí Java	OpenJDK 1.8, Oracle Java 1.8
Microsoft .NET Framework	Verze 4.5.2 a vyšší
Převod do PDF formátu	MS Office 2013 – 2019, PDF Creator 1.7.3
Internetový prohlížeč	IE 11.x, Microsoft Edge, Mozilla Firefox 60, 68 Extended Support Release
Textový editor	Microsoft Office 2013, 2016, 2019
Formulářová řešení	Software602 Form Filler v. 4.x
Mobilní aplikace	Operační systém: Android 6.0.x - 9.0.x

<b>VERA Radnice - doplňkové technologie, serverová část</b>	
<b>Business Intelligence nástroje</b>	
Technologie BIRT – Klikací rozpočet	BIRT Runtime Release Build: 4.6.0, OpenJDK 1.8 nebo Java JRE 1.8
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice
Technologie SpagoBI - Manažerský informační systém	SpagoBI 5.1.0
	Prostředí Java - OpenJDK 1.8 nebo Java SE Development Kit 8
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice
<b>Mobilní aplikace</b>	
Technologie Genero Mobile – Městská policie	Stejné podmínky jako VERA Radnice - serverová část
<b>Portálové řešení</b>	
Technologie Liferay – Portál manažera	Databáze - pouze Oracle Databáze
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice
<b>Serverové služby převodů</b>	
Technologie VAS – Vera Aplikační Server	Acrobat Pro DC 2017, výhledově předpokládáme portaci na Acrobat Pro DC 2019
	Microsoft Office 2016, 2019
	Serverový Microsoft operační systém - podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice

## **4. SYSTÉMOVÁ A TECHNOLOGICKÁ OMEZENÍ NA PROVOZ INFORMAČNÍHO SYSTÉMU VERA RADNICE**

### **4.1 HW platforma**

V portlistu není uvedena hardwarová platforma. Předpokladem pro provoz programů společnosti VERA je hardware, pro nějž je zvolený operační systém portován a certifikován. Konkrétní HW konfiguraci je však nutné stanovit s ohledem na provozované úlohy a na objem zpracovávaných dat.

Provoz verzí operačních systémů a databází uvedených v Portlistu VERA Radnice se předpokládá na platformě Intel a 64-bit architektuře. Portace na jiné platformy je nutno zkontrolovat pro dostupnost binárně závislých verzí nutných pro provoz VERA Radnice.

### **4.2 SW závislost operačního systému a databáze**

Každý databázový výrobce uvádí pro konkrétní verze databázového stroje i požadavky na operační systém v podobě konkrétních verzí, požadovaných aktualizací, verzí jádra v případě Linuxu atd. Při případné migraci sledujte prosím i dostupnost konkrétních databázových prostředí pro jednotlivé verze operačních systémů. Pro aktuální informace prosím čtěte technické podmínky provozu, které jsou obvykle dostupné u dodavatele v rámci dokumentace či specifikace provozu pro daná databázová prostředí. Použití databáze musí odpovídat licenčním podmínkám dodavatele databáze.

Doporučujeme mít uzavřenu na všechny technologické produkty smlouvy o technické podpoře, která Vám zajistí případný bezplatný přechod na aktuální verzi daného produktu či dostupnost opravného patche. Naopak při neuzavřené smlouvě o technické podpoře na technologické produkty není možné garantovat 100% stabilitu chodu informačního systému VERA Radnice.

### **4.3 Nekomerční operační systémy**

Nekomerční operační systémy, typicky volně dostupné linuxové distribuce CentOS atd, založené na bázi Red Hat Enterprise Linuxu i přes udávanou binární kompatibilitu nejsou nijak firmou RedHat garantovány ani podporovány oficiálním supportem. Z těchto důvodů obecně nejsou tyto systémy doporučeny pro produkční nasazení, ale spíše na ověřovací a nekritický provoz. Stejný pohled mají i výrobci databází. Společnost VERA, spol. s r.o. nabízí zákazníkům uzavření smlouvy na plnou podporu těchto systémů. Podporou získáte údržbu, support a řešení problémů s operačním systémem v souvislosti s provozem IS VERA Radnice. Pro další podrobnosti

kontaktujte prosím obchodní či projektové manažery.

### **4.4 Nekomerční databázová prostředí s technologickými limity**

Nekomerční databázová prostředí jsou zajímavou alternativou pro levný provoz systému VERA Radnice. Pro použití zdarma mají tyto free databázové prostředí záměrně své technologické limity na provoz, přesto jsou použitelnou variantou pro rozjezd menšího či středního úřadu. Dle našich zkušeností je možno provozovat i dlouhodoběji pro velikost úřadu do cca souběžně pracujících 20 uživatelů.

Podmínkou provozování IS VERA Radnice na těchto prostředích je uhrazení roční technické podpory nekomerčních databází ve prospěch společnosti VERA spol. s r.o. Tato podpora obsahuje úpravu IS VERA Radnice pro podporu verzí dle aktuálního portlistu. VERA, spol. s r.o. negarantuje podporu budoucích verzí free databází.

V rámci nabízené podpory získáte údržbu, support a řešení problémů s databázovým strojem v souvislosti s provozem IS VERA Radnice. Pro další podrobnosti kontaktujte prosím svého Key Account Managera.

## 4.5 Virtualizace

Virtualizace je dnes používána jako prostředek na zajištění vysoké dostupnosti, konsolidace serverů a zjednodušení správy a údržby. Pro IS VERA Radnice je fungování ve virtuálním stroji transparentní, tzn. pokud virtuální stroj umožní běh operačního systému a databáze obdobně, jako by byl nainstalován na samostatné hardwarové platformě, není provoz IS VERA Radnice nijak ovlivněn. Ověřenou a běžně provozovanou virtualizační platformou je VMware.

## 4.6 Klientské aplikace VERA

Klientské aplikace VERA je soubor podpůrných aplikací pro chod systému VERA Radnice. Obsahuje aplikace pro připojení elektronického podpisu, volání programů pro převod do formátu PDF, podporu skenování atd.

Klientské aplikace VERA jsou určeny pro platformu MS Windows a nejsou vyvíjeny pro operační systém Linux. Proto kompletní funkčnost na linuxovém klientu nemusí být plně dostupná či může být řešena jiným způsobem.

## 4.7 Požadavky na síťovou a HW infrastrukturu

VERA Radnice běží v moderní vícevrstvé architektuře typu tenký klient/aplikační server/databázový server s minimální zátěží na koncové klientské stanici. Síťová komunikace je založena na TCP/IP protokolu. Celá aplikační logika běží na aplikačním serveru, zatímco strana klienta řeší vždy pouze prezentační vrstvu. Toto řešení dovoluje použít na klientské straně počítač o běžném výkonu a stávající hardware většinou nevyžaduje upgrade.

## 4.8 HW náročnost

Pro provoz VERA Radnice při následujících souběžně pracujících uživateli doporučujeme orientačně tyto HW konfigurace:

5–15 uživatelů

CPU INTEL Core i5 16 GB RAM

500 GB SATA disk

25–50 uživatelů

CPU INTEL Xeon (4x vCPU) 32 GB RAM

1 TB diskové pole (SAS disky)

>100 uživatelů

Aplikační server

CPU INTEL Xeon (8x vCPU) 48 GB RAM

1 TB diskové pole (SAS disky)

Pro optimální rozdělení zátěže doporučujeme rozložení na samostatný aplikační a databázový server. Vhodnou volbou jednotlivých komponent se dá pak podpořit účel a výkon serveru – aplikační, databázový, webový. Dále je nutno zohlednit adekvátní záložní napájecí zdroj UPS a zálohovací koncepci. Diskové kapacity jsou udávány orientačně, protože dnes běžně dostupné kapacity dalece převyšují nároky informačního systému VERA Radnice.

Typicky pro úřad o provozu 50 uživatelů, včetně databázové instance a aplikačních serverů se pohybuje po několika letech provozu okolo 100 GB. Se zavedením podpory Informačního systému datových schránek se ale ukazuje, že přírůstek stažených a uložených dokumentů prostřednictvím datové schránky může být i 1 GB měsíčně. Tyto data je ale možno ukládat i na levnější úložiště s menšími požadavky na výkon.

#### 4.9 HW konfigurace VAS

2x vCPU 8GB RAM

100 GB disk

Serverový operační systém Microsoft Windows Server

#### 4.10 Tiskárny

Běžné tisky, např. z prostředí kancelářského editoru, tabulkového procesoru (MS Office, OpenOffice) či pomocí formátu PDF či HTML se dějí za pomoci běžných prostředků daného klientského PC.

Pro přímé tisky, které jsou použity v Informačním systému VERA Radnice prostředí Genero, je obecně podpora tiskáren kompatibilních se standardem Epson nebo Hewlett Packard. Příkazy těchto jazyků pak slouží k programovému řízení tiskárny z počítače. Kompatibilita se standardem Epson spočívá v implementaci jazyka ESC/P, což je zkratka pro Epson Standard Code for Printers – standardní jazyk pro ovládání tiskáren Epson.

Kompatibilita se standardem Hewlett Packard znamená implementaci jazyka PCL, jazyk Printer Command Language, který umožňuje programům komunikovat s HP nebo HP-kompatibilní tiskárnou. Pro tento specifický způsob tisku proto nelze použít tiskárny typu GDI nebo Winprinter.

Tisky z VERA Radnice platforma Java a z webových prostředí se dějí plně v grafické podobě prostředky použitého ovladače tiskárny v operačním systému.

#### 4.11 Doporučené rozlišení monitoru

Pro optimální provoz Informační systém VERA Radnice je doporučeno rozlišení zobrazovací jednotky 1920 x 1080 bodů.

#### 4.12 Platební terminál

Platební terminál je určen pro platby platební kartou a slouží k okamžité bezhotovostní úhradě za zboží či služby. Informační systém VERA Radnice prostředí Genero nabízí propojení na platební terminály dle následující specifikace. HW vybavení je záležitostí příslušné banky, stejně jako i komunikační SW.

Rozhraní	Terminál	Banka
Česká spořitelna	Ingenico	ČS
GPE	Ingenico	KB
SONET	Hypercom	KB
MONET+	Ingenico	ČSOB

#### 4.13 Technika pro frankování odesílaných zásilek

Frankování (vyplacení) korespondence je způsob jak efektivně a s vynaložením minimálního množství ruční práce zvládnout každodenní záplavu korespondence. Konkrétní řešení si z praxe většinou úřad dohodne s dodavatelem podle svých podmínek (Kč, objemy pošty atd.) Jako ověřené řešení doporučujeme zařízení firmy Frama - Sensonic Model 2610T, ověřený na úřadech typu PO3 o počtu cca 150 zaměstnanců.

#### **4.14 Skenery**

Dnešní doba přináší nároky na digitalizaci Vašich dokumentů, grafiky a fotografií. Přímou podporu skenovacích zařízení najdete i v Informačním systému VERA Radnice. V prostředí Genero krom přímé podpory skenovacího zařízení můžete použít i obecný postup, kdy je nejprve vzor naskenován, uložen na lokální PC a následně v agendách VERA Radnice volbou příloha připojen jako obecný objekt. Zobrazení se následně děje v programu dle asociace přípony.

#### **4.15 Snímače čárového kódu**

Čárový kód (barcode) se používá k jednoznačné identifikaci předmětů při vysokém stupni automatické činnosti a snaze o maximální eliminaci chyb způsobenou lidským faktorem. Snímače čárových kódů zajišťují korektní přečtení čárového kódu a předání dat ke zpracování. Podle principu čtení se rozeznávají čtečí pera, snímače s CCD prvkem nebo laserové snímače. Ve VERA Radnice můžete snímače využít v agendách Majetek, Sklady či Evidence písemností, rozšíření do dalších agend se plánuje. Podmínkou provozu je přenastavit čtečku do režimu „přečti“ a „posun do dalšího pole“ neboli funkce TAB. Doporučené čtečky jsou např. výrobců CipherLab, Opticon či Datalogic (zkoušené typy CIPHER LAB 1090 CCD Barcode Scanner AT & PS2 Key Board Inte, Opticon OPL-6845, QuickScan Lite Imager – QW2100). V agendě Majetek lze čárový kód (lineární nebo 2D) využít pro inventury majetku. Doporučené (v provozu ověřené a často používané) typy snímačů jsou např. řady DT-X7, Opticon OPH1004, BHT-8XX nebo DTX8. Čtečky jsou programovatelné s využitím speciálního aplikačního SW s různou nabídkou možností prováděných činností. Komunikace mezi PC a čtečkou probíhá prostřednictvím komunikačního rozhraní IdentLink nebo IdentCom dle typu konkrétní čtečky. Společnost VERA v této oblasti úzce spolupracuje se firmou ICS Identifikační systémy, a.s.

#### **4.16 Kancelářské balíky**

Informační systém VERA Radnice ve vazbě na textový procesor podporuje obecný RTF editor. Formát RTF (Rich Text Format) je značkovací jazyk k formátování textu. Protože editorů je velká řada a nelze zaručit jejich 100% kompatibilitu, společnost VERA se při testování zaměřuje primárně na ověření funkcí textových editorů ze sad Microsoft Office. U OpenOffice.org se dá vyzorovat vzájemná drobná nekompatibilita, která však nebrání běžnému použití.

Nekompatibilita spočívá ve vlastní implementaci formátu RTF každého dodavatele. A proto např. OpenOffice neumí některé specifické formátovací prvky obdobně jako Microsoft Office.

#### **4.17 Převod do formátu PDF**

Převod do PDF formátu pro dokumenty z MS Office je preferováno řešení pomocí programu služby VASu – Vera Aplikačního serveru. VAS pro svou funkcionalitu používá Microsoft Office a Adobe Acrobat Pro. Pro lokální převody se dá plně použít výstupní formát z Microsoft Office.

#### **4.18 Rozšíření interpretu kódu**

Pro provoz systému VERA Radnice je nutné rozšířit interpret kódu o nové funkce, vyvinuté a dodávané společností VERA. V případě, že interpret není pro daný operační systém dodáván společností VERA v binárním tvaru, je pro zkompilování zdrojových textů programového vybavení vyžadován kompilátor jazyka C – gcc kompilátor.

#### **4.19 Použití databázové kódování**

V databázovém prostředí Informix a Oracle jsou data uložena 8 bitově v kódové stránce ISO 8859-2. Pro MS SQL Server je použita kódová stránka Win1250 a nastaveno „collation“

databáze na Czech\_CI\_AS. Při použití jiného kódování, např. při sdílení databázového serveru mezi více aplikací, nebo požadavku na podporu jiného kódování, doporučujeme nastavení předem zkontrolovat. Od verze VERA Radnice 19 je záměr postupné podpory databázového kódování v UTF-8.

#### **4.20 Vazba na hlasovací zařízení z aplikace eJednání**

V případě požadavku na propojení aplikace eJednání s hlasovacím zařízením je třeba projednat kompatibilitu daného typu a verze hlasovacího zařízení s Key Account Managerem.

#### **4.21 Webové aplikace a režim kompatibility**

Internet Explorer 11 obsahuje zvláštní režim Mód kompatibility, který je určen pro zobrazování starších www stránek emulací funkce starých prohlížečů (IE8 atd). Jeho nastavení ale naopak činí problémy na moderních www stránkách. Tento mód pro provoz webových aplikací VERA Radnice není podporován.

#### **4.22 Propojení rozhraní na open source mapy**

Mapová zobrazení využívají ke své funkčnosti externí data freewarových nástrojů a open source software třetích stran. Z tohoto důvodu mohou nastat situace, kdy z důvodu nefunkčnosti využívaných freewarových nástrojů a open source software třetích stran nebude možné ze strany VERA zajistit funkčnost systému Rozhraní – open source mapy základ (RIGO), neboť na funkčnost freewarových nástrojů a open source software třetích stran nemá VERA jakýkoliv vliv. Pokud takovéto případy nastanou, není nefunkčnost Rozhraní – open source mapy základ (RIGO) považována za vadu a nelze uplatňovat vůči VERA žádné nároky z titulu vadného plnění či náhradu škody.

#### **4.23 Podpora VPN přístupu k zákazníkům**

Kromě běžných prostředků z operačních systémů (RDP, SSH) poskytujeme standardně podporu vzdáleného přístupu pomocí VPN pro následující SW:

- Cisco AnyConnect VPN Client
- FortiClient VPN
- Kerio VPN Client
- OpenVPN
- Microsoft VPN

Předpokladem pro efektivní správu je, že VPN neblokuje lokální provoz či přístup do internetu z pracovní stanice.

#### **4.24 Povinnosti zákazníka o údržbě systému VERA Radnice**

Zákazník má povinnost řádně dbát o zabezpečení dostatečných HW zdrojů pro bezpečný provoz Informačního systému VERA Radnice, jako je například dostatečné místo na disku pro chod operačního systému i Informačního systému VERA Radnice, dostatečné provozní místo v databázových instancích, patřičný CPU výkon a dostatek operační paměti s ohledem na množství uživatelů a velikost zpracovávaných dat. Dále se předpokládá ze strany zákazníka pravidelná údržba a profylaxe provozního prostředí s ohledem na aplikaci aktuálních komponent, dostupných patchů či záplat, pravidelná a konzistentní záloha uživatelských dat. Pro případné doinstalace nutných komponent na platformě RHEL je nutné mít systém pod platnou technickou podporou. V případě selhání provozu z výše uvedených důvodů mohou být omezeny práva uživatele dle smlouvy o technické podpoře či lhůty dle SLA (Service Level Agreement).