

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ POPORY č. 2024/0225

## Portál občana města Neratovice

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

### Čl. 1. Smluvní strany

#### 1.1. Město Neratovice

se sídlem: Kojetická 1028, 277 11 Neratovice  
IČ: 00237108  
DIČ: CZ 00237108  
zastoupené: Ing. Romanem Kroužeckým, starostou  
bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]  
kontaktní osoba: [REDACTED]  
telefon: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

#### 1.2. Obchodní jméno: DATRON, a. s.

se sídlem / místem podnikání: Vachkova 3008, 470 01 Česká Lípa  
IČO: 43227520  
DIČ: CZ43227520  
zastoupený/jednající: [REDACTED] – předseda představenstva  
[REDACTED] – místopředseda představenstva

bankovní spojení: [REDACTED]  
číslo účtu: [REDACTED]

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném v OR Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1680

zhotovitel je plátce DPH: Ano/~~Ne~~

kontaktní osoba: [REDACTED]  
telefon: [REDACTED]  
e-mail: [REDACTED]

(dále jen „dodavatel, poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Portál občana města Neratovice“, zadávanou objednatelem jakožto zadavatelem.

## **Čl. 2. Předmět smlouvy**

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu související s produktivním provozem aplikací a informačních systémů pořízených objednatelem.
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
- 2.1.4. Technická podpora bude poskytována
  - k aplikacím (informačním systémům) a jejich dílčím funkcionalitám uvedeným níže:
    - Informační systém portálu občana (dále jen jako „portál“) ve virtualizovaném prostředí, včetně veškerého příslušenství (zejména databáze a rozhraní na další systémy).
- 2.1.5. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých aplikací a informačních systémů. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za aplikace a informační systémy a nikoliv na rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaných informačních systémů.
- 2.1.6. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována k výše uvedeným aplikacím a informačním systémům, ve kterých jsou zpracovávána data objednatele. Se svými daty objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování objednatelem v informačních systémech a aplikacích poskytovatele a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto informačním systémům a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná objednatelem a ani za zpracování těchto dat objednatelem v systémech třetích stran.

## **2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele**

- 2.2.1. Předmětem této smlouvy je dále i zajištění a sjednání podmínek vzdáleného přístupu dodavatele bez aktivní účasti objednatele do prostředí objednatele za účelem plnění této smlouvy o technické podpoře k informačním systémům a aplikacím uvedeným v předmětu plnění této smlouvy.
- 2.2.2. Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli vzdálený přístup k informačním systémům a aplikacím uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do pracovních 15 dnů ode dne uzavření této smlouvy.

## **Čl. 3. Doba trvání smlouvy**

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne, ve kterém došlo k akceptaci v předmětu plnění smlouvy uvedených informačních systémů nasazených v prostředí objednatele, s výjimkou ustanovení vztahujících se ke vzdálenému přístupu, která nabývají účinnosti dnem uzavření této smlouvy. Účinnost je dále podmíněna uveřejněním smlouvy v Registru smluv, které zajistí objednatel.

- 3.1.2. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět bez sankcí až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy. V případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze smluvních stran, pro které je možné od smlouvy odstoupit, je možné bez sankcí vypovědět smlouvu i před uplynutím 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
- 3.1.3. Smluvní strany sjednávají výpovědní lhůtu v délce 6 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran. Po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy je možné dát výpověď i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od následujícího prvního dne následujícího měsíce po dni doručení výpovědi.
- 3.1.4. V případě výpovědi smlouvy objednavatelem do 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy bez udání důvodu, náleží dodavateli platby technické podpory do celkového počtu 48 měsíců.
- 3.1.5. V případě výpovědi smlouvy dodavatelem do 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy bez udání důvodu, náleží objednateli poměrná část z celkové ceny díla za zbývajících měsíce k datu ukončení smlouvy, při rozložení této ceny do 48 měsíců.

## **Čl. 4. Místo plnění**

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory je na adrese sídla objednatele Kojetická 1028, 277 11 Neratovice.
- 4.1.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup poskytovatele do počítačové sítě objednatele, který je dále upraven v této smlouvě a který za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy, bude poskytovateli umožněn.

## **Čl. 5. Cena a platební podmínky**

- 5.1.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku s názvem „Portál občana města Neratovice“.
- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Dodavatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše daně DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že dodavatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 5.1.8. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.

- 5.1.9. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.10. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu dodavatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.1.11. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.12. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.1.13. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude dodavatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.14. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se dodavatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.
- 5.1.15. Všechny faktury dle této smlouvy musí obsahovat název a registrační číslo projektu **Rozvoj eGovernmentu města Neratovice**, číslo projektu **CZ.06.01.01/00/22\_009/0002331**.
- 5.1.16. Pro případ, že poskytovatel je, nebo se od data uzavření smlouvy do dne uskutečnění zdanitelného plnění stane na základě rozhodnutí správce daně „nespolehlivým plátcem“ ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí poskytovatel s tím, že mu objednatel uhradí cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede za nespolehlivého plátce přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči objednateli a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.
- 5.1.17. Dílčí ustanovení k platbám technické podpory:
- 5.1.18. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v čtvrtletních platbách zpětně.
- 5.1.19. Dodavatel je za každé čtvrtletí poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
- 5.1.20. Po uzavření této smlouvy je dodavatel oprávněn vystavit fakturu v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém došlo k uvedení informačního systému do produktivního provozu po jeho akceptaci.
- 5.1.21. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.

## **Čl. 6. Odstoupení od smlouvy**

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.

- 6.1.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.1.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

## **Čl. 7. Mlčenlivost**

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy s výjimkou případů, kdy údaje jsou, nebo mají být určeny třetím osobám ze zákonných důvodů, například uveřejnění v registru smluv anebo na profilu zadavatele. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které spolupracují v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
  - a) obecně známé,
  - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
  - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
  - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
  - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
- 7.1.6. Za důvěrné nejsou považovány informace, které je objednatel povinen zveřejnit v souladu s platnými právními předpisy.
- 7.1.7. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

## **Čl. 8. Záruka**

- 8.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.1.2. Dodavatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejich případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.1.3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že technická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám objednatele.

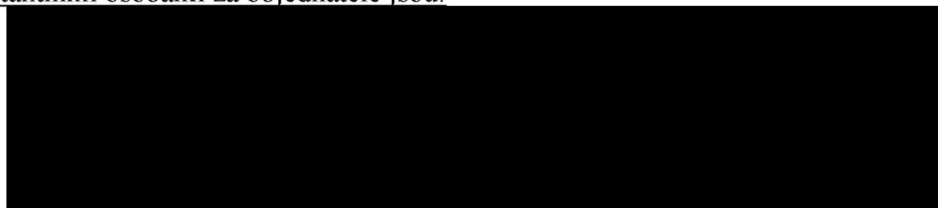
- 8.1.4. Dodavatel se zavazuje, že technická podpora bude zajišťována tak, aby předmět technické podpory byl způsobilý pro užití k smlouvenému účelu a zachoval si smlouvené a obvyklé vlastnosti.

## **Čl. 9. Kontaktní osoby a oprávněné osoby**

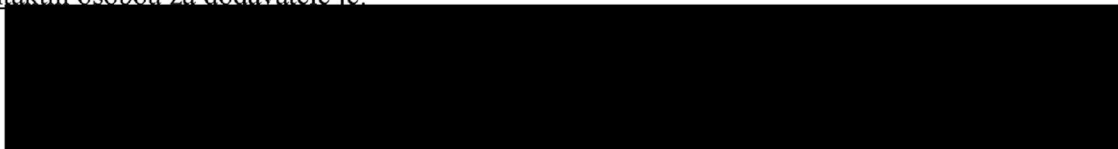
### **9.1. Kontaktní osoby**

- 9.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu nebo osoby. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.

Kontaktními osobami za objednatele jsou:



Kontaktní osobou za dodavatele je:



- 9.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 9.1.3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.

## **Čl. 10. Vzdálený přístup do prostředí objednatele**

- 10.1.1. Vzdálený přístup je poskytován výhradně dodavateli a nelze ho dále převádět na jinou osobu nebo osoby. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této smlouvy.
- 10.1.2. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup k informačním systémům a aplikacím v prostředí počítačové sítě objednatele na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem dodávky těchto informačních systémů a aplikací a poskytování služeb uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
- 10.1.3. Dodavatel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této smlouvy tak, aby v počítačové síti objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat. Pokud by se tak stalo, zavazuje se na vlastní náklady takto vzniklé závady odstranit v co nejkratším termínu, nejpozději však do 5 pracovních dnů.

## **Čl. 11. Smluvní pokuty**

- 11.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 11.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč.

- 11.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 11.1.4. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany dodavatele bude uplatňováno SLA, které platí pro samotné aplikace a informační systémy.
- 11.1.5. Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace systému, aplikací a databází v požadovaném rozsahu a kvalitě nebo termínu jejich dodání se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 5.000,- Kč za každý měsíc a případ prodlení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takové dokumentace.
- 11.1.6. Pokud dodavatel nesplní svůj závazek vyplývající ze vzdáleného přístupu na základě této smlouvy, zejména v oblasti odstranění vzniklých závad v souvislosti s jeho vzdáleným přístupem do počítačové sítě objednatele, zavazuje se uhradit objednateli nutné náklady spojené s uvedením počítačové sítě do původního stavu a navíc se zavazuje zaplatit smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý zjištěný a prokázaný případ porušení povinnosti spojené se vzdáleným přístupem do počítačové sítě objednatele.
- 11.1.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 11.1.8. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování.

## **Čl. 12. Závěrečná ustanovení**

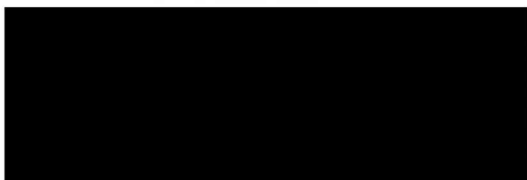
- 12.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.1.2. V případě, že po podpisu této smlouvy na dodavatele anebo jeho poddodavatele budou dopadat mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí č. 69/2006 Sb. ve smyslu zákona č. 240/2022 Sb. účinného od 1. 9. 2022, je povinen to prodávající písemně oznámit objednateli. V případě, že oznámení neprovede a objednatel zjistí, že na dodavatele anebo jeho poddodavatele mezinárodní sankce dopadají, vyzve dodavatele k vysvětlení nebo nápravě formou vyjmutí osoby ze sankčního seznamu. V případě že náprava není možná, odstoupí objednatel od této smlouvy, přičemž účinnost odstoupení nastává doručením odstoupení dodavateli.
- 12.1.3. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.1.4. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna.
- 12.1.5. Tato smlouva je vyhotovena v elektronickém originále, který po podpisu oběma smluvními stranami obdrží obě smluvní strany.
- 12.1.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- 12.1.7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.
- 12.1.8. Tato smlouva je schválena usnesením rady města č. RM/11/27/24 dne 05.06.2024.

## **12.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:**

12.2.1. Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory, druhy závad a jejich SLA (Service Level Agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).

V České Lípě dne (dle el. podpisu)

Za zhotovitele



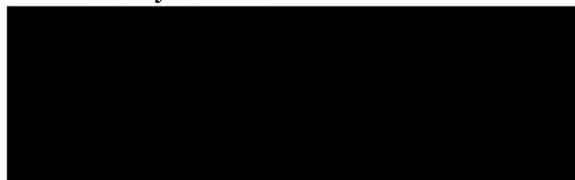
předseda představenstva



místopředseda představenstva

V Neratovicích dne (dle el. podpisu)

Za objednatele



Ing. Roman Kroužecký  
starosta města Neratovice



# Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Podmínky provádění technické podpory souvisejícího s produktivním provozem  
informačního systému portálu občana.

## Čl. 1. Rozsah podpory

Technická podpora bude dodavatelem k aplikacím a informačním systémům poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

### 1.1. Služba „Help-line“

- 1.1.1. Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00.
- 1.1.2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatele, poskytne poskytovatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.
- 1.1.3. V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje poskytovatel v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti, a odešle kontaktní osobě objednatele k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv.

### 1.2. Služba „Upgrade a update“

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u objednatele.
- 1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany dodavatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- 1.2.3. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této smlouvy.

### 1.3. Služba „Legislativní podpora“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.
- 1.3.2. Instalace a implementace těchto upgrade a update bude provedena v termínech navržených poskytovatelem po odsouhlasení objednatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout

maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.

- 1.3.3. Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 1.3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 3.1.3 přílohy č. 1 této smlouvy.

#### **1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“**

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím HelpDesk.
- 1.4.2. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 v sídle dodavatele.

#### **1.5. Dokumentace a popisy rozhraní**

- 1.5.1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systémy, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informačními systémy, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
- 1.5.2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.
- 1.5.3. Popis rozhraní – Dodavatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní informačních systémů na systémy a databáze, se kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje.
- 1.5.4. Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti poskytovatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace/informačního systému poskytovatele.
- 1.5.5. Takový popis rozhraní musí tedy obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.
- 1.5.6. Elektronická forma dokumentace – Veškerá dokumentace bude vedena elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.
- 1.5.7. Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi všech částí aplikací i informačních systémů, které jsou předmětem této smlouvy.

## **Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele**

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v této smlouvě.

- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:
- primárně použitím služby HelpDesk dodavatele na adrese <https://helpdesk.datron.cz>
  - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: 483 030 411 (kontaktní osoba **Daniela Tomsová**)
  - nebo elektronicky na emailovou adresu: [portaly@datron.cz](mailto:portaly@datron.cz)
  - popř. písemně na adresu: **Vachkova 3007, 470 01 Česká Lípa**
- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně dodavatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.
- 2.1.4. Po odstranění závady Dodavatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk, případně emailem, či i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Dodavateli, že je závada odstraněna.
- 2.1.6. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 2.1.7. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

### Čl. 3. Práva a povinnosti dodavatele

- 3.1.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude objednatel vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
  - **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
  - **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.
- 3.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace				
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodloužení s odstraněním závady
Kritická závada	do 4 hodin od nahlášení	Do 14 hodin	do 24 hodin od nahlášení (3 pracovní dny)	1000 Kč
Hlavní závada	do 8 hodin od nahlášení	Do 24 hodin	do 56 hodin od nahlášení (7 pracovních dní)	500 Kč
Drobná závada	do 16 hodin od nahlášení	Do 112 hodin od nahlášení (14 pracovních dní)	Do 112 hodin (14 pracovních dnů) nebo v rámci dohodnutého termínu	250 Kč

- 3.1.4. Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.
- 3.1.5. Dodavatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.
- 3.1.6. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas, který je nutný z hlediska vyvolaných prací na straně Objednatele (například doba na reinstalaci serveru, doba dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, hledání a kopírování záloh, doba nutná na zprovoznění aplikace související, ale dodaná někým jiným než dodavatelem), v případě že tyto činnosti jsou nezbytně nutné k nalezení příčin závady a k jejímu odstranění. Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na poskytnutí součinnosti pracovníků Objednatele. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku).
- 3.1.7. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:
- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin, reakce pracovníků na výzvu k poskytnutí součinnosti je od 30 min. do 60 min,
  - povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele,
  - dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.
- 3.1.8. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatele uvedené v tomto článku, nelze ze strany dodavatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service Level Agreement) a dodavatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

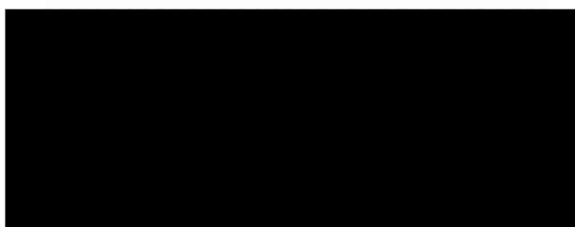
## Čl. 4. Výčet cen technické podpory

- 4.1.1. Objednatel se dodavateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 1. „Rozsah podpory“ této přílohy č. 1 této smlouvy tyto finanční prostředky.

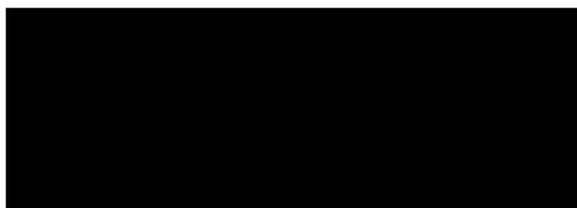
Název aplikace	Cena za technickou podporu za čtvrtletí v Kč bez DPH
Informační systém portálu občana	30.250 Kč bez DPH

V České Lípě dne (dle el. podpisu)

Za zhotovitele



předseda představenstva



místopředseda představenstva

V Neratovicích dne (dle el. podpisu)

Za objednatele



Ing. Roman Kroužecký  
starosta města Neratovice