

Sml. 264/
2024

SMLOUVA
O PROVOZOVÁNÍ IS A POSKYTOVÁNÍ TECHNOLOGICKÉ PODPORY

uzavřená v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a dle ust. § 1746 odst. 2 a § 2371 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“)

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

Město Holešov

Sídlo: Masarykova 628, 769 17 Holešov
V zastoupení: Mgr. Milanem Fritzem – starostou města
IČ: 00287172
Telefon: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Webové stránky: [REDACTED]
Datová schránka: [REDACTED]
(dále jen „Příjemce“)

a

VERA, spol. s r.o.

Sídlo: Praha 6 - Vokovice, Lužná 716/2
V zastoupení: Ing. Jiří Matoušek, jednatel
IČ: 62587978
Telefon: + [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Webové stránky: [REDACTED]
Datová schránka: e [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

(společně také jako „Strany a/nebo „Smluvní strany“)

1. Základní ustanovení

- 1.1. Tato Smlouva se uzavírá na základě výsledku veřejné zakázky vedené pod názvem „Provozování IS a poskytování technologické podpory“, zadávané v otevřeném řízení dle ustanovení § 56 a násl. Zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“).
- 1.2. Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy a v čl. 1.5. jsou ke dni uzavření Smlouvy pravdivé. Strany se zavazují, že jakékoliv změny těchto údajů oznámí bez prodlení druhé Straně.
- 1.3. Předmět technické podpory, jakož i návrh, vývoj a testování provádí Poskytovatel dle systému managementu jakosti ISO 9001:2008.
- 1.4. Příjemce prohlašuje, že disponuje softwarem a licencí, které jsou nezbytné pro účely plnění této Smlouvy Poskytovatelem, a že je pro tento účel poskytne Poskytovateli.
- 1.5. Oprávněné osoby

- 4.1.3. 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,
- 4.1.4. oznámit Příjemci uvolnění nové verze dle **Přílohy č. 3**,
- 4.1.5. garantovat technickou podporu Podporovaných verzí,
- 4.1.6. v případě významné změny uživatelského ovládání ASW při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Příjemce bez dalších nároků na odměnu,
- 4.1.7. k dodání Legislativní úpravy ASW vycházejících z úprav právních předpisů.
- 4.1.8. Souběžně s ostrým prostředím ASW zabezpečit funkčnost a aktualizaci testovacího prostředí.

V případě nedodržení tohoto závazku může Příjemce účtovat smluvní pokutu dle **čl.10.8.**

4.2. Poskytovatel má právo:

- 4.2.1. vyžadovat součinnost Příjemce při řešení předmětu této Smlouvy.

4.3. Poskytovatel není odpovědný:

- 4.3.1. 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,
- 4.3.2. za chybné výsledky nebo chyby v datech způsobené Chybou, na kterou byl Příjemce upozorněn způsobem uvedeným v **čl. 13.**

5. Práva a povinnosti Příjemce

5.1. Příjemce se zavazuje:

- 5.1.1. zabezpečit pro ASW odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci, zejména dle **Přílohy č. 5.**
- 5.1.2. zajistit předání Dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
- 5.1.3. umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Příjemce v individuálně předem sjednaných termínech,
- 5.1.4. poskytnout Poskytovateli součinnost při instalaci ASW,
- 5.1.5. zajistit přítomnost pověřených osob Příjemcem, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,
- 5.1.6. určit osobu, která bude zajišťovat chod ASW jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
- 5.1.7. instalovat Aktualizované verze,
- 5.1.8. 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.
- 5.1.9. poskytovat Poskytovateli další potřebnou součinnost při plnění této Smlouvy (např. organizace schůzek, školení apod.).

5.1.10. v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy, a to v předem dohodnutých termínech.

5.2. Příjemce má právo:

5.2.1. předem konzultovat nákup nových hardwarových a softwarových prostředků s Poskytovatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k ASW a nejsou specifikovány v Příloze č. 5.

Návrhy Poskytovatele garantují funkčnost ASW.

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, ale budou realizovány buď v rámci Rozšířené technické podpory, nebo hrazeny v rámci Doprovodných služeb, viz Příloha č.6.

Provedení víceprací nad rámec Rozšířené 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.

6. Cena a platební podmínky

6.1. Cena za poskytování Základní technické podpory v rozsahu podle Přílohy č. 2 a 3 této Smlouvy je stanovena dohodou Stran v celkové roční výši:

cena bez DPH 1 879 771,00 Kč

DPH 21 % 394 751,91 Kč

cena včetně DPH 2 274 522,91 Kč

Tato částka je splatná ve čtyřech čtvrtletních splátkách ve výši 1/4 ročního poplatku, a to na základě daňového dokladu vystaveného vždy do 15. dne prvního měsíce každého kalendářního čtvrtletí.

Dnem zdanitelného plnění je datum vystavení daňového dokladu.

6.2. Cena za poskytnutí samostatně objednaných Doprovodných služeb, školení či jiných služeb bude fakturována po jejich provedení, dle skutečně vykonané práce na základě Servisního listu potvrzeného Příjemcem, ve výši stanovené podle ceníku Poskytovatele uvedeného v příloze č. 6. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.

6.3. Cena za poskytnutí objednaných Nadstandardních služeb dle čl. 7 bude účtována podle ceníku Poskytovatele uvedeného v příloze č. 6. Fakturována bude podle skutečně provedené práce na základě Servisního listu případně Předávacího protokolu potvrzeného Příjemcem, pokud se obě Strany nedohodnou jinak. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.

6.4. Ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 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.).

- 6.5. 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.
- 6.6. Dojde-li na základě požadavku Příjemce k rozšíření ASW oproti stavu k datu uzavření této Smlouvy, zavazují se Strany řešit odpovídající změnu ceny dle čl. 6.1. uzavřením písemného dodatku k této Smlouvě.

7. Nadstandardní služby

- 7.1. Poskytovatel může dále poskytovat Příjemci nadstandardní služby nad rámec této Smlouvy, jako jsou např. převody dat, správa systému, konzultantská podpora a metodický dohled nad zpracováním konkrétní oblasti agend v sídle Příjemce, úpravy, případně vytváření nových sestav, dovývoj specializovaných řešení a práce podobného charakteru, školení obsluhy, opravy chyb v datech způsobených obsluhou.

Tyto služby nejsou předmětem Smlouvy a nejsou cenově zohledněny v čl. 6.

- 7.2. Nadstandardní služby se sjednávají individuálně na základě písemné objednávky ze strany Příjemce v relacích dle Přílohy č. 6.

8. Řešení vzniklých chyb a celková dostupnost systému

- 8.1. Smluvní strany se dohodly na klasifikaci Chyb a na způsobu řešení jejich odstranění. Definice závažnosti Chyby a způsob řešení jsou určeny klasifikací závažnosti Chyby ASW podle tabulek níže.
- 8.2. Definice závažnosti Chyby

Závažnost Chyby		Definice závažnosti Chyb
A	„Kritická chyba“	Chyba způsobí, že poskytované ASW nelze zcela provozovat nebo má kritický vliv na provozované aplikace či stav podporovaného systému – vyžaduje okamžité řešení.
B	„Urgentní chyba“	Chyba výrazně omezuje správnou funkčnost ASW lze provozovat s omezením u nebo určitou ve formě náhradního řešení. po dobu u
C	„Chyba“	Nekritická Chyba ASW – Provoz je problémem ovlivněn, ale lze provozovat bez výrazného omezení.
D	„Námět na vývoj“	Námět na vývoj bude předáván Poskytovateli prostřednictvím nástroje HelpDesk. Poskytovatel bude tyto náměty vyhodnocovat a dle plošného přínosu zahrnovat do následujících sestavení. Poskytovatel má právo předmětné náměty odmítnout a nezahrnout do vyšších verzí ASW.

- 8.3. Způsob řešení vedoucí k odstranění Chyby ASW

Závažnost chyby	Doba do zahájení činnosti	Doba odstranění chyby	Způsob řešení
A	2 pracovní hodiny	8 pracovních hodin	a
B	4 pracovní hodiny	16 pracovních hodin	a, b
C	8 pracovních hodin	40 pracovních hodin	a, b

D	podle dohody	podle dohody	c
---	--------------	--------------	---

8.4. Způsobem řešení se ve smyslu této Smlouvy rozumí:

8.4.1. Odstranění Chyby aplikace Opravy Chyb ASW bude provádět Poskytovatel do Aktualizované verze (kritické chyby ihned);

8.4.2. Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému;

8.4.3. Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.

8.5. Poskytovatel není odpovědný za chybné výsledky, chyby v datech či jiné Chyby, jejichž příčina spočívá v zásahu Příjemcem nebo třetí strany do ASW bez předchozího souhlasu Poskytovatele.

Způsobí-li takový zásah Chyby, jejichž příčina spočívá v zásahu Příjemcem nebo třetí strany do ASW bez předchozího souhlasu Poskytovatele, jsou veškeré potřebné úkony Poskytovatele spojené s odstraněním takové Chyby předmětem služeb nad rámec Základní technické podpory dle této Smlouvy.

8.6. Poskytovatel má právo vyžadovat nezbytnou součinnost Příjemce při plnění předmětu Smlouvy, přiměřeně prodloužit lhůtu pro poskytnutí služby při nedodržení závazků Příjemce a z důvodu zabránění plnění předmětu Smlouvy vlivem mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele dle ustanovení § 2913 odst. 2. občanského zákoníku. V těchto případech není Poskytovatel v prodlení s dodáním služeb Příjemci.

8.7. Chyby díla (ASW) je Příjemce povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk dle **Přílohy č. 4** s uvedením závažnosti problému, popisu Chyby, kdy a za jakých okolností se Chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Příjemce dále uvede požadavek na odstranění Chyby.

8.8. Poskytovatel řeší nahlášené Chyby podle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti Chyby stanovené podle tabulky Definice závažnosti Chyby uvedené v čl. 8.2.

8.9. Poskytovatel má právo, po řádném zdůvodnění Příjemce, překlasifikovat Chybu podle její skutečné závažnosti a stanovit, zda nahlášené události jsou Chybou ASW a jaká je její závažnost, či pouze připomínkami nebo námětem na rozvoj.

Závažnost Chyby nahlášená Příjemcem může být Poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze.

8.10. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj ASW zahrnuty do nových verzí ASW.

8.11. Doba do zahájení činnosti

představuje časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci podle čl. 8.3.

8.12. Doba odstranění chyby

znamená časový úsek od zahájení řešení, za které bude nahlášená chyba odstraněna a systém uveden do funkčnosti dle tabulky Způsob řešení vedoucí k odstranění Chyby ASW viz čl. 8.3.

8.13. Pracovní hodiny

představují časový úsek v rámci pracovní doby (doba v pracovní dny od 08:00 hod do 17:00 hod.).

8.14. Celková roční dostupnost

služeb poskytovaných ASW dle Přílohy č. 2:

- 8.14.1. Dostupnost služeb poskytovaných ASW se vyhodnocuje jen na produktivní instanci Příjemce, na které je provozován ASW v souladu s Přílohou č. 2 a měří se na serverech Příjemce, na kterých je ASW nainstalován vyškolenými pracovníky Příjemce v souladu s podmínkami uvedenými Poskytovatelem na Downloadu Poskytovatele.
- 8.14.2. Obě smluvní strany se dohodly, že dostupnost služeb poskytovaných ASW je ovlivněna jak infrastrukturou Příjemce (Poskytovatel nenese odpovědnost za výpadky služby způsobené technickými prostředky uživatele a za výpadky na straně datové konektivity Příjemce), tak činností pracovníků Příjemce a že toto bude při vyhodnocování celkové dostupnosti zohledněno ve prospěch Poskytovatele.
- 8.14.3. Obě smluvní strany se dohodly, že dostupnost služeb poskytovaných ASW je ovlivněna také třetími stranami (např. dostupností databázového systému, nefunkčností veřejné datové sítě, apod.) a že toto bude při vyhodnocování celkové dostupnosti zohledněno ve prospěch Poskytovatele.
- 8.14.4. Z celkové roční dostupnosti jsou vyjmuty plánované opravy a údržba prováděná Poskytovatelem a další, předem dohodnuté servisní činnosti prováděné Poskytovatelem a předem odsouhlasenými Příjemcem.
- 8.14.5. Celková dostupnost služeb poskytovaných ASW se vykazuje měsíčně v rámci vyhodnocování služeb.
- 8.14.6. Do celkové dostupnosti se zahrnují řádně, na HelpDesk Poskytovatele dle Přílohy č. 4 nahlášené Kritické chyby, viz čl. 8.2.
- 8.14.7. Nedostupnost služeb celého ASW se vyjadřuje v pracovních hodinách od nahlášení incidentu Příjemcem na HelpDesk do odstranění incidentu Poskytovatelem.

9. Záruka za jakost, odpovědnost za škodu

- 9.1. Poskytovatel poskytuje záruku na ASW po dobu 12 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 čl. 9.3).
- 9.2. Poskytovatel není povinen poskytovat záruku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
- 9.3. 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.
- 9.4. 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.

- 9.5. Poskytovatel nenese 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.
- 9.6. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.
- 9.7. Strany se dohodly, že výše jakékoliv škody vyplývající z porušení této Smlouvy anebo z plnění této Smlouvy, kterou jedna Strana může požadovat po druhé Straně, je pro všechny události (mající za následek vznik takové škody) jenž nastanou během jednoho roku, omezena částkou odpovídající výši ceny za poskytování Základní technické podpory.

10. Sankce

- 10.1. V případě nedodržení Doby zahájení činnosti vedoucí k odstranění Chyby, nebo způsobu řešení, či doby odstranění Chyby podle tabulky Způsob řešení vedoucí k odstranění Chyby ASW uvedené v čl. 8.3 zaviněné prodlením Poskytovatele, je Příjemce oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši podle následující tabulky.

Závažnost Chyby	Výše smluvní pokuty v Kč za každou započatou hodinu prodlení
A	600,00
B	500,00
C	neuplatní se
D	neuplatní se

- 10.2. Poskytovatel je povinen zaplatit Příjemci smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni klasifikace Chyby za každou i započatou hodinu prodlení z termínu pro odstranění Chyby a za každý jednotlivý případ.
- 10.3. Smluvní pokutu lze uplatnit pouze v případě, že k prodlení pro odstranění Chyby ze strany Poskytovatele nedošlo vinou technické či jiné nepřipravenosti Příjemce.
- 10.4. Sankce za překročení dostupnosti služeb ASW je ve výši 600,00 Kč bez DPH za každé 0,1 % pod limit dostupnosti, ve kterém byla prokazatelně překročena roční smluvní dostupnost služeb ASW v souladu s čl. 8.14.
- 10.5. Smluvní pokuty je Příjemce oprávněn započíst proti pohledávce Poskytovatele.
- 10.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné Smluvní strany požadovat po druhé Smluvní straně náhradu škody.
- 10.7. Poskytovatel bude v pravidelných intervalech (za každý kalendářní měsíc) poskytovat Příjemci vyhodnocování služeb HelpDesk.
- 10.8. V případě prodlení Poskytovatele se splněním závazku uvedeného v čl. 4.1.8, poslední odrážka vzniká Příjemci nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 10.9. V případě nedodržení závazku uvedeného v čl. 5.1 může Poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den nesplnění povinnosti Příjemce.
- 10.10. V případě prodlení s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn fakturovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

10.11. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné Strany požadovat po druhé Straně náhradu škody ve výši převyšující smluvní pokutu.

10.12. Poskytovatel bude v pravidelných intervalech a na základě dohody s Příjemcem provádět kontrolní dny.

Kontrolním dnem se rozumí osobní návštěva zástupce Poskytovatele na pracovištích Příjemce, při které se rozebírá aktuální stav využívání IS VERA (ASW) a přijímají se opatření ke zlepšení jeho funkčnosti včetně uživatelské připravenosti.

10.13. V případě, že bude ukončena Smlouva, nebo Příjemce nebude nadále provozovat ASW dle Přílohy č. 2, Poskytovatel se zavazuje provést pro Příjemce na jeho žádost export dat z ASW dle Přílohy č. 2, a to ve formátu, který ASW umožňuje.

Tento export provede Poskytovatel zdarma. Komentář, např. z částky roční podpory ASW apod.

11. Odškodnění za zásah do práv třetích stran

11.1. ASW, testovací programy, dokumentace a související materiály dle této Smlouvy jsou chráněny právy z duševního vlastnictví, náležející Poskytovateli.

11.2. Vznese-li jakákoliv třetí osoba nárok, že v důsledku užívání ASW Příjemcem podle této Smlouvy dochází k neoprávněnému zásahu do práv této třetí osoby, je Příjemce povinen Poskytovatele bez prodlení informovat.

Poskytovatel podá Příjemci neprodleně stanovisko, ve kterém je povinen se zejména vyjádřit k oprávněnosti vznesených nároků a navrhnout další postup. Strany se zavazují spolupracovat při sjednání nápravy.

11.3. Bude-li soudem či rozhodčím soudem pravomocně uznán nárok jakékoliv třetí osoby vyplývající z neoprávněného zásahu do jejích práv v důsledku užívání ASW Příjemcem podle této Smlouvy, pak se Poskytovatel, za podmínek že:

11.3.1. Příjemce o takovém nároku Poskytovatele vyrozuměl bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvěděl,

11.3.2. poskytl mu v souvislosti s tím veškeré potřebné informace a součinnost,

11.3.3. umožnil Poskytovateli se aktivně účastnit soudního nebo rozhodčího řízení na straně Příjemce, zejména uplatňovat tvrzení a předkládat důkazy na svou a Příjemcovu obranu

11.3.4. Příjemce bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neuznal nárok třetí osoby ani s ním neuzavřel soudní či mimosoudní smír

11.3.5. zavazuje Příjemci:

11.3.5.1. nahradit to, co bude Příjemce povinen podle pravomocného rozsudku či nálezu uhradit třetí osobě;

11.3.5.2. nahradit další škodu, která Příjemci prokazatelně vznikla, avšak pouze do výše odměny, kterou Příjemce Poskytovateli podle této Smlouvy již uhradil;

11.3.6. podle svého rozhodnutí a na své náklady

11.3.6.1. zajistit Příjemci oprávnění ASW i nadále užívat; nebo

11.3.6.2. ASW v nezbytně nutném rozsahu a v přiměřeném termínu upravit nebo nahradit tak, aby byla odstraněna příčina vzniku takového nároku, a aby užívání ASW nebylo podstatným způsobem nepříznivě ovlivněno,

11.3.6.3. přičemž, pokud Poskytovatel zjistí, že ani jedna z těchto dvou možností není realizovatelná, dohodne s Příjemcem písemně další postup.

- 11.4. Ustanovení čl. 11.3. se neuplatní v případech, kdy Příjemce užíval ASW v rozporu s touto Smlouvou anebo jinými písemnými ujednáními mezi Stranami.
- 11.5. Ustanovení čl. 11.3. představuje veškeré nároky, které může Příjemce vůči Poskytovateli uplatnit v případě, kdy v důsledku užívání ASW Příjemcem podle této Smlouvy dojde k neoprávněnému zásahu do práv třetí osoby.

12. Důvěrné informace

- 12.1. 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:

- 12.1.1. jsou v době použití nebo sdělení veřejně dostupné;
- 12.1.2. stanou se veřejně dostupnými (jinak než nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo
- 12.1.3. jsou poskytnuty Straně třetí stranou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
- 12.2. Žádná ze Stran Důvěrné informace neposkytne žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany s výjimkou případů, kdy
- 12.2.1. zveřejnění nebo poskytnutí Důvěrné informace vyžaduje zákon nebo jiný právní předpis nebo je vyžadováno soudem či správním či podobným orgánem
- 12.2.2. 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
- 12.2.3. jde o sdělení informací smluvním partnerům Poskytovatele, a to v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění této Smlouvy
- 12.3. 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.
- 12.4. 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.
- 12.5. V případě porušení povinností plynoucích z tohoto článku Smlouvy je druhá Strana oprávněna účtovat Straně, jež se porušení dopustila, smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (deset tisíc korun českých) za každý případ takového porušení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody převyšující tuto smluvní pokutu.

13. Doručování

- 13.1. Doručování mezi Stranami se uskutečňuje na adresy a další kontaktní údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy. 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 ve Smlouvě.

- 13.2. 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. 1.5.3. a považuje se za doručené dnem jeho odeslání.
- 13.3. 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.
- 13.4. 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. 1.5.3.

14. Platnost Smlouvy

- 14.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Stranami a uzavírá se na dobu neurčitou. Smlouva je účinná ode dne zveřejnění v registru smluv.
- 14.2. Smlouva může být ukončena odstoupením od Smlouvy, výpovědí nebo dohodou smluvních stran.
- 14.3. Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně. Smluvní strany mají právo od Smlouvy odstoupit z důvodu závažného porušení smluvních podmínek druhou smluvní stranou. Za závažné porušení Smlouvy se považují tyto skutečnosti:
 - 14.3.1. v případě byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele v souladu se zákonem č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, nebo bylo-li rozhodnuto o zrušení Poskytovatele s likvidací,
 - 14.3.2. v případě, že Poskytovatel v nabídce podané do zadávacího řízení k veřejné zakázce uvedl informace nebo předložil doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek tohoto zadávacího řízení,
 - 14.3.3. v případě naplnění podmínek dle ustanovení § 223 ZZVZ či podmínek stanovených OZ,
 - 14.3.4. Poskytovatel je v prodlení s plněním dle čl. 3. déle než 90 kalendářních dnů,
 - 14.3.5. Příjemce je v prodlení s placením dle čl. 6. déle než 90 kalendářních dnů,
 - 14.3.6. Jedna Strana se dopustila vůči druhé Straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.
- 14.4. Smlouvu lze vypovědět i bez uvedení důvodu jakoukoliv smluvní stranou. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 14.5. Smluvní strany se mohou dohodnout na ukončení Smlouvy. Dohoda musí být písemná a musí být podepsána oběma smluvními stranami.

15. Vyhrazená změna závazku

15.1. Příjemce si v souladu s ustanovením § 100 odst. 1 ZZVZ vyhrazuje změnu závazku z této smlouvy v níže uvedeném rozsahu za následujících podmínek:

15.1.1. Inflační doložka

Smluvní strany sjednávají, že:

- a) jednotkové ceny dle čl. 6 a přílohy č. 6 Smlouvy lze každoročně navýšit o inflaci, a to vždy k 1.1. příslušného roku, počínaje dnem 1. 2. 2026;
- b) při počítání inflace smluvní strany vycházejí z údajů o průměrné roční míře inflace za předchozí kalendářní rok uveřejněných Českým statistickým úřadem;
- c) zvýšení jednotkových cen dle Přílohy č. 3 Smlouvy o inflaci je Poskytovatel povinen Příjemci oznámit nejpozději do 15.1. příslušného kalendářního roku, jinak toto právo navýšit jednotkové ceny dle Přílohy č. 3 Smlouvy v příslušném roce zaniká;
- d) ustanovení čl. 15.1.1. písm. a) tohoto článku Smlouvy se použije pouze v případě, že průměrná roční míra inflace za předchozí kalendářní rok bude vyšší nebo rovna 5 %.

15.1.2. Změna v rozsahu

Příjemce si v souladu s ustanovením § 100 odst. 3 ZZVZ vyhrazuje právo na poskytnutí dalších služeb v oblasti podpory IS, a to v době do tří (3) let ode dne uzavření této Smlouvy, za splnění níže uvedených podmínek:

- a) Další služby v oblasti podpory IS budou spočívat ve službách předpokládaných touto Smlouvou
- b) Tyto služby v oblasti podpory IS budou Příjemcem zadány v souladu s ustanovením § 66 ZZVZ v jednacím řízení bez uveřejnění, a to podle potřeb Příjemce.
- c) Cena za takové služby v oblasti podpory IS bude stanovena na základě nabídky Poskytovatele v jednacím řízení bez uveřejnění. Cena stanovená Poskytovatelem nepřevyší cenu v místě a čase obvyklou.
- d) Tato vyhrazená změna závazku nemusí být Příjemcem využita.

16. Závěrečná ustanovení

16.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.

16.2. Případná neplatnost některého ustanovení této Smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení Smlouvy.

16.3. Smlouvu lze měnit pouze číslovanými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami.

16.4. 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.

16.5. Příjemce souhlasí s uváděním názvu své firmy či názvu při propagačních akcích a na propagačních materiálech Poskytovatele.

16.6. Poskytovatel, jakožto zpracovatel osobních údajů, které na základě této Smlouvy obdržel či obdrží, se zavazuje, že bude veškeré osobní údaje zpracovávat za účelem naplnění této Smlouvy, po dobu její platnosti, v souladu s právními předpisy, zejména s čl. 28. odst. 3

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 za dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen „nařízení“).

- 16.7. Osobní údaje bude Poskytovatel zpracovávat po dobu platnosti této Smlouvy a po jejím skončení s nimi bude naloženo dle platné právní úpravy, zejm. ZZVZ, zákona č. 499/2004 Sb. (zákon o archivní a spisové službě a o změně některých zákonů) a v souladu s nařízením.
- 16.8. Příjemce, jakožto správce osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a platného nařízení (EU) 2016/679 (GDPR), tímto informuje Poskytovatele, že jeho údaje uvedené v této Smlouvě zpracovává pro účely realizace, výkonu práv a povinností dle této Smlouvy. Poskytovatel si je vědom svého práva přístupu ke svým osobním údajům, práva na opravu osobních údajů, jakož i dalších práv vyplývajících z výše uvedené legislativy. Smluvní strany se zavazují, že při správě a zpracování osobních údajů budou dále postupovat v souladu s aktuální platnou a účinnou legislativou. Postupy a opatření se Příjemce zavazuje dodržovat po celou dobu trvání skartační lhůty ve smyslu § 2 písm. s) zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.9. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny dohodou. V případě, že nedojde k dohodě smluvních stran, bude spor řešen místně a věcně příslušným soudem.
- 16.10. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle prosté omylů.
- 16.11. Smlouva je vyhotovena v jednom stejnopise v elektronické podobě.
- 16.12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Pojmy, zkratky a jejich definice
 - Příloha č. 2 - Seznam agend Programového vybavení VERA Radnice
 - Příloha č. 3 - Základní technická podpora
 - Příloha č. 4 - Podmínky pro poskytování služby HotLine, HelpDesk a vzdálený přístup
 - Příloha č. 5 - Seznam přenositelnosti pro systém VERA Radnice (Portlist)
 - Příloha č. 6 - Ceny služeb

Doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů: Tato smlouva byla schválena usnesením rady města Holešova č. 325/17/RM/2024 ze dne 24. 7. 2024.

Mgr.
Milan Fritz

Digitálně
podepsal Mgr.
Milan Fritz
Datum: 2024.08.20
10:31:29 +02'00'

město Holešov
Mgr. Milan Fritz

Mgr. Jan
Hodač

Digitálně
podepsal Mgr. Jan
Hodač
Datum: 2024.08.19
09:38:12 +02'00'

VERA, spol. S r.o.
Ing. Jiří Matoušek

Příloha č. 1

Pojmy, zkratky a jejich definice

Níže uvedené pojmy mají pro účely Smlouvy dále uvedený význam:

„ASW“ nebo „Programové vybavení VERA Radnice“

Modulární počítačový systém ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy – počítačové programy (moduly) specifikované v **Příloze č. 2**.

Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. 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 (tj. Aktualizovaná verze a předcházející). Verzí se pro účely této Smlouvy rozumí upgrade ASW, který je označován číslem ve formátu X.Y.

„Testovací prostředí“

Samostatná instalace ASW uvedeného v **Příloze č. 2** 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 k 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. 3**.

„Rozšířená technická podpora“

Technická podpora ve specifikaci dle

„ServiceDesk“

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 (tj. 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 přinášejí 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 přinášejí 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 a Rozšířené technické podpory na základě objednávky Příjemce.

Specifikace Doprovodných služeb je uvedena v následující tabulce:

Pojem	Popis definice
Školení	<p>Školením se rozumí souvislý výklad problematiky nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob.</p> <p>Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.</p>
Konzultace	<p>Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů ASW</p> <p>konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění)</p> <p>konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi...)</p> <p>Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.</p>
Akreditované školení	<p>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. Lektoři akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem vnitra České republiky.</p>
Telefonická konzultace	<p>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.</p> <p>Jde o odpovědi na více dotazů současně nebo v několika na sebe navazujících telefonických spojeních.</p>
Konzultační den (společný)	<p>Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem konzultace odborných záležitostí z předem definované odborné oblasti.</p>
Hromadné školení (společné)	<p>Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem školení dané odborné záležitosti.</p>
Odborné dny	<p>Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem jednání o předem definované odborné problematice z oblasti řešené Příjemcem formou přednášky Poskytovatele a diskuse k tématu</p>

Pojem	Popis definice
Vzdálený přístup	<p>Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy.</p> <p>Takto lze provést</p> <ul style="list-style-type: none"> • servisní zásah systémového technika, • analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, • detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele, • resp. jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté Poskytovatelem a Příjemcem schválené. <p>Vzdálený přístup je prováděn vždy podle pravidel pro připojení dohodnutých v Příloze č. 4 a za současného zachování plné bezpečnosti IS Příjemce.</p>
Analýza	<p>Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění.</p> <p>Návrh funkcí pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků ASW.</p> <p>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.</p>
Poradenská metodická pomoc	<p>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.).</p> <p>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.</p>
Instalace	<p>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.</p>
Pohotovost systémového technika	<p>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.</p> <p>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 %.</p>

Pojem	Popis definice
Asistence konzultanta u Příjemce	Na základě požadavků Příjemce Poskytovatel poskytuje asistenci zaměstnanců Poskytovatele na pracovištích Příjemce v době, kdy zaměstnanci Příjemce budou s využitím ASW uskutečňovat zpracování dat.
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	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.
Zakázkové úpravy ASW	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“.

„Nadstandardní služby“

služby poskytnuté nad rámec této Smlouvy v souladu s **čl.7 Smlouvy**.

„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).

Příloha č. 2

Seznam agend Programového vybavení VERA Radnice

1. Předmět smlouvy tvoří níže uvedené agendy programového vybavení VERA Radnice.
V případě ukončení provozu některého modulu bude výše TP snížena o částku odpovídající poměrné hodnotě ukončovaného modulu nebo snížení počtu licencí.

Název ss	Rež	Lic	V	ZPTP
Podpisová kniha	R			SJ
Finanční přehledy	R			SJV2
Jednotná organizační st	N			
JOSoptIM	N			
JOS-Centrální oprávnění	R			SJV
Jednotné úložiště	R			SJV2
Banka	N			
Objednávky	N			
Rozhraní Objednávky-Cen	T			
Objednávky eProcesy	R			SJ928
Export do účetnictví	N			
Pronájem nemovitého maj	N		V	
Pokladna	N			
Platební karty	N			
Pokladní poukazy	N	5		
Sociální kurátor	R			SJ928
Veřejný opatrovník	R			SJ928
Sociální práce	R			SJ928
Zvláštní příjemce důcho	R			SJ928
Smlouvy	N			
Rozhraní Smlouvy-Centrá	R			SJ933
Smlouvy eProcesy	R			SJ928
Příkazové bloky	N	5		
eProcesy - Centrum	R			SJ928
Registr přestupků	R	999		SJ928
Volební agenda	N			
Volební agenda - nahrání	R			
Majetek	N			
Majetek-Odpisy	N			
Přestupkové řízení (nov	N			
Přestupky-autom. zpraco	R			SJ
Dopravní přestupky nové	R			SJ
Příjmy	N			
Příjmy - jednoznačné kl	T			
Fakturace	N			
SIPO	N			
Komunální odpad	N			
Komunální odpad - formu	T			

Vymáhání pohledávek	N			
Nájemné z bytů	C			
a Doučtování služeb	N		V	
Městská policie	N			
Městská policie - mobil	R			SJ928
Městská policie - platb	N			
Městská policie - rozhr	R			SJ928
Městská policie - velit	R			SJ928
Evidence psů	N			
Evidence psů - žádosti	T			
Výdaje	N			
Výdaje eProcesy	R			SJ928
Pasporty a ekonomika	C			
Účetnictví	N			
Hlášení DPH	N			
Tvorba rozpočtu	N			
Tvorba rozpočtu - Závaz	N			
Výkazy	R			SJV2
Rozhraní CSÚIS	N			
Rozhraní EPO	R			SJV2
Rozhraní II INITT - SSL	R			SJ
Rozhraní II RŽP - SSL V	R			SJV2
Rozhraní II Ext. AIS -	R		V	
Rozhraní - CzechPoint K	R			SJV2
Rozhraní - CzechPoint	N			
Rozhraní - Centrální re	N			
Rozhraní - Centrální re	R			SJ928
Datové schránky Komfort	N			
Rozhraní - Frankovací s	N			
Rozhraní GIS	N			
Rozhraní - open source	R			
Rozhraní - Pokladní aut	R		V	SJ928
Rozhraní - Pokladna	T			
Rozhraní SSL VERA (inte	T			
Rozhraní - Nespolehliví	R			SJV2
Rozhraní RŽP - SSL VERA	N			
Rozhraní - Ext. AIS - S	R			
Rozhraní - Příjmy	T			
Rozhraní - Komunální od	T			
Rozhraní - Evidence psů	T			
Rozhraní VERA - UO	R			SJV2
VeraExpress	R			SJV2
Rozhraní - Úřední deska	R			SJ928
Rozhraní - Registry	T			
Rozhraní - Volby	T			
VERAeGon Client-AISC	R			SJ928

VERAeGon Client-AISEO	R			SJ928
VERAeGON Client-ESIR	N			
Matrika JAVA	N			
Rozhraní ISIR	R			SJV
Aktualizace ze Základní	N			
Nahrávač obyvatel	N			
Volební okrsky	R			
Změny obyvatel z ROB a	N			
Vidimace a legalizace J	N			
VeraSigner	C	32		
VeraAplikačníServer	R	999		SJV2
VeraStart	R	999		SJV
Stavební úřad	N			
Programový manažer	N			
Konverze parcel	N			
Rozvojové plány a proje	N			
Organizace voleb	N			
Spisová služba	N			
Spisová služba - dopis	Z			
SSL eIDAS - časová razí	R			
SSL eIDAS - ověřování	R			
SSL eIDAS - pečetění	R			
SSL eIDAS - časová razí	R			
ePodatelna	R			SJV2
Registry	N			
Registry - prohlížečka	T			
Registry - Statistika	N			
Portál občana - adminis	R			SJV
Portál občana - jádro	R			SJV
Portál občana - úřední	R			SJ928
Portál občana - ePodání	R			SJ928
Portál občana - správní	R			SJ928
Portál občana - správní	R			SJ928
Portál občana - komunál	R			SJV
Portál občana - konto p	R			SJV
Portál občana - platebn	R			SJ928
Portál občana - psi	R			SJV
Portál občana - volby	R			SJV
eJednání	R			SJV2
eÚkoly	R			SJV2

R - město má zakoupeno

Z - zkušební

C - číselníky

T - technologická

N - pronájem

2. Běhové prostředí GENERO

<i>Prefix</i>	<i>Název</i>	<i>Počet licencí</i>
	GENERO	63

Technologické licence jsou doplňující Licence nutné k provozování agend Programového vybavení VERA Radnice. Uvedené moduly jsou součástí některé z agend, není na ně účtována TP.

Poskytovatel uděluje Příjemci souhlas k užití technologických licencí pouze k provozování portálových agend. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoli ověřit způsob využívání technologických licencí a Příjemce se zavazuje Poskytovateli v tomto poskytnout součinnost. Poskytovatel má právo technologické licence ukončit či odejmout bez náhrady. Důvodem může být například využívání technologických licencí v rozporu s tímto ustanovením či v rozporu se Smlouvou, zejména nad rámec agend, k jejichž provozu jsou technologické licence uděleny. Dále právo užívání technologických licencí končí v případě, že již nebudou nezbytné k provozu Programového vybavení VERA Radnice. Ukončení či odejmutí technologických licencí se děje bez nároku na náhradu. V případě požadavku na využití technologických licencí pro jiné účely Příjemce je třeba tento status smluvně potvrdit a dle obchodních podmínek Poskytovatele dokoupit Licence včetně technické podpory.

Příloha č. 3

Základní technická podpora

1. Základní technická podpora je poskytována po dobu platnosti této Smlouvy na agendy IS VERA Radnice uvedené v **Příloze č. 2**.
2. Poskytování služby Základní technické podpory na zakoupené Licence Programového vybavení VERA Radnice lze ukončit písemnou výpovědí Příjemce prokazatelně doručenou Poskytovateli. Ve výpovědi musí být uveden seznam agend a počet licencí, kterých se výpověď týká. Výpovědní lhůta je 6 měsíční a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi Poskytovateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Poskytnutí aktualizovaných verzí ASW k užití Příjemci, připravovaných Poskytovatelem, se provádí v případě řádného uhrazení ceny Základní technické podpory Příjemcem.
4. Součástí Základní technické podpory je

4.1. Služba „ServiceDesk“

- 4.1.1. 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 nebo klíčovými zaměstnanci Příjemce vyškolenými pro tento účel Poskytovatelem. Příjemce Poskytovateli po každém školení předá prezenční listinu školených, tj. seznam uživatelů Příjemce, kteří byli proškoleni dle Smlouvy.

- 4.1.2. Pokud řešení přesáhne celkovou dobu trvání 1 hodiny a důvod požadavku na ServiceDesk 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.
- 4.1.3. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně Příjemce, poskytne Poskytovatel jako součást této služby Příjemci správný postup řešení problematiky.
- 4.1.4. 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 Příjemce k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv.
- 4.1.5. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle Poskytovatele.
- 4.2. Služba „HotLine“**
- 4.2.1. Služba ServiceDesku pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkčností ASW.
- 4.2.2. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál.
- 4.2.3. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00 v sídle Poskytovatele.
- 4.3. Služba „HelpDesk“**
- 4.3.1. V rámci poskytování této služby získává Příjemce nárok na odstraňování závad ASW, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu ASW nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude Příjemce oznamovat Poskytovateli prostřednictvím aplikace HelpDesk portál.
- 4.3.2. V případě výskytu závady v provozu ASW získává Příjemce garantovanou dobu jejich odstranění.
- 4.3.3. Řešení vzniklých Chyb a připomínek podle čl. 7.2 Smlouvy.
- 4.4. Služba „Legislativní podpora“**
- 4.4.1. V rámci poskytování této služby Příjemce 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).
- 4.4.2. Verze ASW aktualizované v souvislosti se změnami právních předpisů budou Poskytovatelem dodány nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti příslušného právního předpisu.
- 4.4.3. 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.
- 4.4.4. 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.
- 4.4.5. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace.
- 4.5. Služba „Upgrade a update“**

- 4.5.1. V rámci poskytování této služby Příjemce získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných Poskytovatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty, vždy do šedesáti (60) dnů po ukončení vývoje a uvolnění nové verze k distribuci.
- 4.5.2. O aktualizované verzi Poskytovatel vždy písemně informuje Příjemce, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci
- 4.5.3. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich instalace a implementace u Příjemce, vyjma přechodu na nové verze systému, kdy Poskytovatel provádí jejich instalaci na vlastní náklady, a to buď předem dohodnutým vzdáleným připojením, případně v místě plnění U těchto instalací Poskytovatel garantuje funkčnost a stabilitu systému na HW konfiguraci technologií Příjemce. V případě nefunkčnosti či nestability systému je Poskytovatel povinen na vlastní náklady sjednat nápravu či systém vrátit na předchozí funkční verzi.
Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany Poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Příjemce (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- 4.5.4. Poskytovatel 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.
- 4.6. Služba „**Dokumentace, popisy rozhraní a plán rozvoje**“
- 4.6.1. Dokumentace uživatelská
Poskytovatel poskytuje a udržuje uživatelskou dokumentaci pro ASW pro Příjemce, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými částmi ASW, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v ASW a řádné práce uživatele v ASW.
- 4.6.2. Dokumentace administrátorská
Poskytovatel poskytuje a udržuje administrátorskou dokumentaci pro Příjemce, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy.
- 4.6.3. Popis rozhraní
Poskytovatel udržuje aktuální a platný popis veškerých rozhraní ASW na systémy, se kterými je provázán.
- 4.6.3.1. Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval Příjemci 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.
- 4.6.3.2. 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.
- 4.7. Služba „**Průběžný upgrade a update ASW při upgradu SW třetích stran**“
- 4.7.1. **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 Základní technickou podporu pro verze uvedené v **Příloze**

č. 5.

Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.

4.7.2. 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 Základní technickou podporu pro verze uvedené v **Příloze č. 5**.

Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.

4.7.3. Povinnost průběžného upgrade a update ASW podle ustanovení čl. **4.7.1** a **4.7.2.** 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.

4.8. Možnost účasti Příjemce na schůzkách uživatelů pořádaných Poskytovatelem.

4.9. Účast Poskytovatele na jednáních Příjemce s jeho dalšími dodavateli na vyžádání Příjemcem a to předem dohodnutým způsobem (např. e-mailem) min. 14 kalendářních dní předem.

Příloha č. 4

Podmínky pro poskytování služby HotLine, HelpDesk a vzdálený přístup

1. Služba „HotLine“

Tel.: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

2. Služba „HelpDesk“

Služba HelpDesk je poskytována 24 hodin denně prostřednictvím aplikace HelpDesk:
[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

Přístup do aplikace HelpDesk bude přidělen po uzavření Smlouvy pro každého uživatele individuálně odpovědným pracovníkem Poskytovatele.

3. Vzdálený přístup

Příjemce se zavazuje poskytnout a zabezpečit Poskytovateli SSH přístup a vzdálenou správu na plochu z následujících IP adres odborných pracovišť Poskytovatele platných v době uzavření této smlouvy:

IP adresa	DNS název	lokality
-----------	-----------	----------

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------	------------

Příloha č. 5

Seznam přenositelnosti pro systém VERA Radnice (Portlist)

Aktuální portlist je k dispozici na <https://www.vera.cz/produkty//vera-radnice>.

O jeho změně bude zákazník prokazatelně informován (DS, e-mail)...

Aktuální Seznam přenositelnosti pro systém VERA Radnice (Portlist) platný při podpisu smlouvy, samostatný dokument – **Příloha č. 5**

Příloha č. 6

Ceny služeb

<i>Služba</i>	<i>Cena za jednotku v Kč bez DPH</i>	<i>Jednotka</i>
Analýza	5 490	Základní sazba za službu do 4 hod.
	1 300	Za každou další započatou 1 hod.
Poradenská, metodická činnost	6 900	Základní sazba za službu do 4 hod.
	1 900	Za každou další započatou 1 hod.
Konzultace	5 900	Základní sazba za službu do 4 hod.
	1 690	Za každou další započatou 1 hod.
Školení – základní *)	5 490	školení
	1 300	počítač/školení
Školení formou přednášky **)	5 490	Základní sazba za službu do 4 hod.
	1 690	Za každou další započatou 1 hod.
Systémové práce (profylaxe, instalace a konfigurace OS atp.)	6 900	Základní sazba za službu do 4 hod.
	1 900	Za každou další započatou 1 hod.

Vysvětlivky:

- Školení je formou práce uživatele u PC, školitel obchází a radí uživatelům
- Školení je formou prezentace, cena není závislá na počtu posluchačů, cena je závislá na spotřebovaném čase