

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, (dále jen „**občanský zákoník**“) takto:

Objednatel:

Město Vimperk

se sídlem: Steinbrenerova 6/2, 385 17 Vimperk

IČO / DIČ: 00250805 / CZ00250805

ID datové schránky: 9ydb7vm

zastoupena: Ing. Jaroslava Martanová, starostka

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: *Anonymizováno*

a

Poskytovatel:

Název: VERA, spol. s r.o.

Sídlo: Lužná 716/2, 160 00 Praha 6 - Vokovice

IČO / DIČ: 62587978

ID datové schránky: egws34p

zastoupen: Ing. Jiří Matoušek, jednatel

společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, spisová značka 34 140

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „**Smluvní strana**“ nebo společně „**Smluvní strany**“)

PREAMBULE

Tato smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení s názvem „Celoměstský agendový a ekonomický informační systém města Vimperk“ uveřejněného ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2024-044899 (dále jen „**Veřejná zakázka**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah vzniklý z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“) jako smlouvu, která není zvláště upravena jako smluvní typ ve smyslu § 1746 odst. 2 občanského zákoníku.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje, že na vlastní náklady bude Objednateli poskytovat řádně a včas služby k software řešení Celoměstského agendového informačního systému VERA Radnice (dále také „CAIS“), software řešení Portálu občana VERA Radnice (dále také „PO“) a software řešení Ekonomického informačního systému VERA Radnice (dále také

„EKIS“) dodaného Poskytovatele na základě Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatel a Poskytovatelem (dále jen „**Programové vybavení**“) tak, aby Objednatel mohl Programové vybavení řádně a nerušeně užívat v souladu s jeho účelovým určením, touto smlouvou a zadávací dokumentací Veřejné zakázky (dále jen „**Výzva**“).

- 2.2. Poskytovatel se zavazuje s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy poskytovat Objednateli k Programovému vybavení služby údržby (maintenance) a provozní podpory dle jejich specifikací uvedených v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Služby**“). Pokud se na Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy, je Poskytovatel povinen tuto Službu poskytovat za podmínek těchto SLA parametrů. Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Objednateli s odbornou péčí profesionála a za podmínek této smlouvy další služby k Programovému vybavení, a to na základě požadavků Kupujícího (dále jen „**Služby rozvoje**“).
- 2.3. Poskytovatel je povinen Služby poskytovat ode dne následujícího po závěrečné akceptaci Programového vybavení (tato doba včetně okamžiku počátku jejího běhu dále a výše jen „**Doba poskytování Služeb**“). Poskytovatel je povinen Služby dle jejich specifikace v příloze č. 1 této smlouvy poskytovat buď jako:
 - a. paušální Služby, které je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně bez výzvy Objednatele, ledaže je v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno, že Služba nebo její část se poskytuje na vyžádání (dále jen „**Paušální Služby**“); nebo jako
 - b. služby poskytované na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Služby rozvoje**“ nebo „**Služby poskytované mimo paušál**“).
- 2.4. Poskytovatel nejpozději 5 pracovních dnů před začátkem Doby poskytování Služeb zpřístupní Objednateli telefonní číslo a systém HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“), které Objednateli umožní po celou dobu poskytování Služeb a v souladu s vymezením těchto Služeb uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy zadávat požadavky na Služby poskytované mimo paušál a na Paušální Služby, v jejichž specifikaci v příloze č. 1 této smlouvy je uvedeno, že se poskytují na vyžádání (dále jen „**Požadavky**“). Ve stejné lhůtě Poskytovatel předá Objednateli přístupové údaje do systému HelpDesk. Systém HelpDesk poskytuje Poskytovatel jako Paušální službu dle její specifikace v příloze č. 1 této smlouvy. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být řešení Požadavku zahájeno ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve specifikaci Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, musí být Požadavek vyřešen ve lhůtě uvedené v této specifikaci. Není-li ve vymezení Služby v příloze č. 1 této smlouvy uvedeno jinak, počínají tyto lhůty běžet okamžikem zadání Požadavku, tj. telefonickým zadáním nebo zápisem Požadavku do systému HelpDesk. Telefonicky zadané Požadavky je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu zapisovat do systému HelpDesk. Systém HelpDesk musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.5. Poskytovatel je povinen s odbornou péčí jako součást systému HelpDesk průběžně vést záznam o poskytování Služeb, do kterého zaznamenává veškeré skutečnosti významné z hlediska řádného a bezpečného provozu Programového vybavení a veškeré úkony prováděné v rámci poskytování Služeb včetně evidence Požadavků (dále a výše jen „**Provozní deník**“). Uvedené skutečnosti je Poskytovatel povinen do Provozního deníku zaznamenávat i tehdy, není-li to výslovně v této smlouvě uvedeno. U každého Požadavku musí být v Provozním deníku evidován alespoň jeho obsah, datum a čas jeho zadání, datum a čas zahájení řešení a datum, čas a způsob jeho vyřešení. Do Provozního deníku je Poskytovatel dále povinen průběžně a bez zbytečného odkladu zaznamenávat výskyt havarijních a nestandardních stavů Programového vybavení, vypnutí a restart Programového vybavení a aktualizace Programového vybavení. Poskytovatel opravňuje Objednatele k vytěžování Provozního deníku. Provozní deník musí splňovat podmínky pro presumpci jeho spolehlivosti upravené v § 562 odst. 2 občanského zákoníku.
- 2.6. Není-li ve specifikaci příslušné Služby v příloze č. 1 této smlouvy nebo v Požadavku uvedeno jinak, podléhá vyřešení Požadavku akceptaci Objednatele. Požadavek je akceptován okamžikem podpisu písemného akceptačního protokolu, zápisem do HelpDesk nebo jinou písemnou formou dle volby Objednatele. Poskytovatel je povinen po dokončení řešení Požadavku vyzvat Objednatele k akceptaci vyřešení Požadavku. Pokud Objednatel Požadavek akceptuje, považuje se Požadavek za vyřešený k okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyzval Objednatele k jeho akceptaci. Odmítne-li Objednatel akceptovat vyřešení

Požadavku, vznesse písemně námitky, které je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem vypořádat a poté Objednatele znovu vyzvat k akceptaci vyřešení Požadavku, přičemž na tuto novou akceptaci se tento odst. 2.6. použije obdobně. Objednatel je oprávněn vznášet námitky i opakovaně.

- 2.7. Pokud ze specifikace Služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud se na poskytovanou Službu dle její specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2 této smlouvy a z přílohy č. 2 této smlouvy vyplývají povinnosti Poskytovatele, včetně povinnosti uhradit smluvní pokutu, je Poskytovatel povinen je plnit. Pokud je součástí Požadavku provedení úpravy Programové vybavení, provede se akceptace této úpravy dle čl. 3 této smlouvy, ledaže je ve specifikaci příslušné Služby nebo v příslušném Požadavku stanoveno jinak.
- 2.8. Služby, jejichž poskytování spočívá v úpravách Programového vybavení dle Požadavků Objednatele, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, se pro účely této smlouvy považují za služby.
- 2.9. Pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytuje Poskytovatel k takovému autorskému dílu oprávnění k užití, a to ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, v jakém Poskytovatel na základě předchozích smluv s Objednatelem poskytl Objednateli oprávnění k užití Programového vybavení, ledaže se strany této smlouvy dohodnou jinak (dále jen „Licence“). Objednatel není povinen Licenci využít. Licence se poskytuje bezplatně. Pokud při poskytování Služeb vznikla databáze chráněná zvláštním právem pořizovatele databáze, považuje se Objednatel za jejího pořizovatele.
- 2.10. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel se může stát povinnou osobou v souvislosti s transpozicí Směrnice NIS 2 do novelizace zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZoKB“). V souvislosti s tím se Poskytovatel může stát významným dodavatelem ve smyslu novelizovaného ZoKB. Smluvní strany výslovně uvádí, že cena plnění související se skutečnostmi uvedenými výše v tomto odst. jsou součástí ceny plnění uvedené v odst. 5.1 této Smlouvy.

3. AKCEPTACE ÚPRAV PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

- 3.1. Nestanoví-li tato smlouva jinak, jakékoli úpravy Programového vybavení provedené na základě této smlouvy, které spočívají zejména v programátorských úpravách a doplněních a ke kterým došlo při plnění této smlouvy, podléhají akceptaci, která je sjednána takto:
 - a. Objednatel stanoví akceptační kritéria, k čemuž mu Poskytovatel poskytuje součinnost. Poskytovatel provede za přítomnosti Objednatele testování prokazující splnění těchto akceptačních kritérií. Bude-li testování úspěšné, sepíše o tom Poskytovatel písemný akceptační protokol, který Objednatel podepíše.
 - b. Nebude-li testování úspěšné, je Poskytovatel povinen ve lhůtě stanovené Objednatelem odstranit veškeré neshody a zahájit nové testování. Přitom postupuje dle tohoto čl. 3 odst. 3.1 obdobně. Počet těchto opakování není omezen.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY

- 4.1. Lhůty, ve kterých je Poskytovatel povinen poskytnout Službu nebo splnit jinou svoji povinnost při plnění této Smlouvy, se prodlužují vždy o dobu:
 - a) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s poskytnutím řádné součinnosti;
 - b) po kterou byl Objednatel v prokazatelném prodlení s plněním jiné své povinnosti, pokud porušení této povinnosti zásadně omezovalo Poskytovatele v možnosti plnění jeho povinností;
 - c) po kterou trvá překážka vzniklá v důsledku vyšší moci, která objektivně znemožňuje Poskytovateli plnit, přičemž důkazní břemeno je na straně Poskytovatele.
- 4.2. Místem plnění Služeb je provozovna Objednatele nebo Poskytovatele, ve které je implementována příslušná instance Programového vybavení (dále jen „**Místo plnění**“).

Poskytovatel je oprávněný jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb provádět kdekoli jinde než v Místě plnění, pokud povaha těchto prací a úkonů nevyžaduje jejich provádění v Místě plnění. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k tomu, aby Poskytovatel mohl vykonávat jednotlivé práce a úkony při poskytování Služeb pomocí vzdáleného přístupu k infrastruktuře Objednatele.

4.3. Objednatel umožňuje vzdálený přístup.

Možnost vzdáleného přístupu Objednatel, v případě zájmu Poskytovatele, s Poskytovatelem projedná, avšak konečné rozhodnutí, zda bude v konkrétním případě vzdálený dohled povolen, je s ohledem na zajištění bezpečnosti provozu v rukou Objednatele.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel v případě, že bude přistupovat k datům Objednatele, předložil seznam zaměstnanců Poskytovatele (včetně e-mailových adres) a dalších osob na straně Poskytovatele (včetně e-mailových adres) oprávněných přistupovat k těmto datům Objednatele.

5. CENA ZA SLUŽBY

5.1. Cena za služby uvedené v Příloze č. 1 – Paušální služby se sjednává jako paušální cena za kalendářní měsíc poskytování těchto Služeb (dále jen „**Cena za Paušální Služby**“) a činí

Cena za Paušální Služby bez DPH:	76 400 Kč
DPH 21 %:	16 044 Kč
Cena za Paušální Služby včetně DPH:	92 444 Kč

Paušální cena tvoří konečnou odměnu Poskytovatele za poskytování Paušálních služeb v daném roce. Paušální cena se mění pouze v níže stanovených případech.

5.2. Cenové položky za Služby rozvoje / Služby poskytované mimo paušál v celkovém maximálním rozsahu služeb provedených na základě této Smlouvy a Smlouvy o dílo uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem na základě výsledku Veřejné zakázky ve výši 1 500 000 Kč bez DPH (dále jen „**Cena za služby mimo paušál**“) se sjednávají v následujících výších:

Cena za 1 hodinu práce bez DPH:	1 100 Kč
DPH 21 %:	231 Kč
Cena za 1 hodinu včetně DPH:	1 331 Kč

Objednatel není povinen Služby mimo paušál čerpat v celém rozsahu určeném v odst. 5.2., rovněž je oprávněn tyto služby nečerpat vůbec po dobu trvání této Smlouvy.

5.3. Ceny za Služby (Paušální cena i Cena za služby mimo paušál) dohodnuté v této Smlouvě zahrnují veškeré náklady, které Poskytovateli vzniknou v souvislosti s poskytováním Služeb, vyjma:

- nákladů vzniklých v důsledku prokázaného porušení povinností Objednatele, zejména povinnosti poskytnout Poskytovateli řádnou součinnost k poskytování paušálních služeb (tím nejsou dotčena jiná práva Poskytovatele vyplývající z porušení povinností ze strany Objednatele).

Vzniknou-li Poskytovateli prokazatelně tyto náklady, je Objednatel povinen Poskytovateli tyto uhradit. Náklady vyúčtuje Poskytovatel Objednateli v jednotlivých fakturách za Služby, v souvislosti, s nimiž tyto náklady vznikly.

5.4. Smluvní strany se dohodly, že Paušální cena a Ceny plnění mimo paušál (včetně příslušných nákladových položek, např. cestovních náhrad) dle této Smlouvy se mohou měnit jen na základě vzájemné dohody obou smluvních stran. O této změně cen je nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.

5.5. Změna ceny je přípustná při překročení míry inflace, přesněji pokud procentuální hodnota změny meziročního indexu vývoje cen v tržních službách pro kategorii J62 (tedy kategorii „činnosti v oblasti informačních technologií“ dle CZ-NACE) za předchozí kalendářní rok

publikovaná Českým statistickým úřadem (dále jen „index cen výrobců pro kategorii J62“), bude činit 3 % a více. V takovém případě bude Poskytovatel oprávněn sjednanou cenu jednostranně změnit, a to v rozsahu maximálně odpovídajícím procentuálnímu meziročnímu růstu indexu cen výrobců pro kategorii J 62.

- 5.6. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce pouze jednou ročně s účinností od 1. března příslušného roku. O provedené úpravě sjednané ceny je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do konce měsíce února příslušného kalendářního roku. Oznámení musí obsahovat rozdíl cen indexu, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Právo na uplatnění zvýšení ceny zaniká vždy k 31. březnu daného roku, přičemž doložka bude použita pouze pro dosud nevyfakturované položky.
- 5.7. Poskytovatel je povinen provést jednostrannou změnu sjednané ceny rovněž v případě, kdy index cen výrobců pro kategorii J62 nabude záporných hodnot (deflace) o 3 % a více – v takovém případě bude Poskytovatel povinen sjednanou cenu jednostranně snížit, přičemž v těchto případech se použije postup pro uplatnění zvýšení ceny obdobně.
- 5.8. Všechny ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v Korunách českých (CZK).

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Paušální cena se platí vždy měsíčně zpětně na základě Poskytovatelem vystavené a doručené Faktury. Splatnost faktur je 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení.
- 6.2. Právo na vystavení daňového dokladu za služby poskytované mimo paušál vzniká Poskytovateli po poskytnutí příslušné Služby poskytované mimo paušál v daném kalendářním měsíci, a to za podmínky, že tato služba byla Objednatelem převzata, neměl k ní výhrady a současně byl sepsán a oboustranně potvrzen a podepsán Předávací protokol, který bude obsahovat veškeré služby poskytované mimo paušál v daném období poskytnuté; není-li dohodnuto jinak nebo nevyplývá-li z povahy plnění těchto Služeb jinak, považuje se za poskytnutí příslušné Služby.
- 6.3. Vyúčtování cen Paušálních služeb provádí Poskytovatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen „**Faktura**“). Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZDPH**“), a musí na ní být uvedena Cena za Paušální Služby, označení této smlouvy, datum splatnosti v souladu s touto smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Jestliže Poskytovatel poskytoval Paušální Služby pouze po část kalendářního měsíce, je oprávněn fakturovat pouze Cenu za Paušální Služby přiměřeně tomu sníženou.
- 6.4. Cena služby poskytované mimo paušál je splatná vždy na základě vystavené faktury za daný kalendářní měsíc, a to 14. den ode dne prokazatelného doručení faktury, přičemž přílohou této faktury musí být předávací protokol, podepsaný oběma smluvními stranami. V případě, že předávací protokol nebude k faktuře přiložen nebo nebude podepsán, nevzniká Poskytovateli právo na úhradu Ceny, a to až do doložení bezvadného předávacího protokolu. Poskytovatel doručí fakturu Objednateli bez zbytečného odkladu po jejím vystavení. Datum uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den kalendářního měsíce, ke kterému se faktura vztahuje. Faktura musí splňovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejména musí splňovat ustanovení ZDPH, a musí na ní být uvedena Cena za Služby poskytované mimo paušál včetně jejího rozepsání na jednotlivé Služby poskytované mimo paušál (členění dle přílohy č. 1 této smlouvy), označení této Smlouvy a datum splatnosti v souladu s touto Smlouvou a její přílohou musí být kopie Přehledu Požadavků. Z faktury musí být zcela zřejmé, jaká cena, za jaké Služby poskytované mimo paušál v členění dle přílohy č. 1 této smlouvy se účtuje. Jestliže se účtují Služby poskytované mimo paušál, jejichž součástí jsou úpravy Programového vybavení, které jsou technickým zhodnocením Programového vybavení, musí být tato skutečnost u takových Služeb poskytovaných mimo paušál na faktuře výslovně uvedena a musí být zřejmé, jaká cena

za takové úpravy Programového vybavení se účtuje. Pokud faktura nespĺňuje kteroukoli náležitost sjednanou v odst. 6.3, je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli k přepracování či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

- 6.5. Všechny sjednané úhrady budou prováděny bezhotovostními převody z bankovního účtu Objednatele na bankovní účet Poskyvatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Dnem úhrady se vždy rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele.
- 6.6. V případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskyvatel zapsán v registru plátců daně z přidané hodnoty jako nespolehlivý plátc, případně budou naplněny další podmínky § 109 ZDPH, má Objednatel právo uhradit za Poskyvatele DPH z tohoto zdanitelného plnění, aniž by byl vyzván jako ručitel správcem daně Poskyvatele, a to postupem dle § 109a ZDPH. Stejným způsobem bude postupováno, pokud Poskyvatel uvede ve smlouvě bankovní účet, který není uveden v registru plátců daně z přidané hodnoty nebo bude evidován jako nespolehlivá osoba.
- 6.7. Pokud Objednatel uhradí částku ve výši DPH na účet správce daně Poskyvatele a zbývající částku (tj. relevantní část bez DPH) Poskytovateli, považuje se jeho závazek uhradit cenu plnění za splněný.
- 6.8. Poskyvatel je oprávněn postoupit své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele, jinak je postoupení vůči Objednateli neúčinné. Poskyvatel je oprávněn započítat své peněžité pohledávky za Objednatelem výhradně na základě písemné dohody obou smluvních stran, jinak je započtení pohledávek neplatné.

7. EXIT

- 7.1. Poskyvatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou součinnost, dokumentaci a informace, předat Objednateli nebo jím určené třetí osobě data ze Software ve formátu navrženém Poskyvatelem a odsouhlaseném Objednatelem nebo ve formátu požadovaném Objednatelem, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním plnění dle této smlouvy či jeho části na Objednatele a/nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde při/po ukončení účinnosti této smlouvy, a to z důvodu uplynutí doby jejího trvání nebo odstoupení od této smlouvy některou ze smluvních stran nebo výpovědi Objednatele (dále také „Exit“). Uvedená povinnost Poskyvatele se uplatní i pro případ dohody smluvních stran na ukončení této smlouvy, pokud smluvní strany v rámci dohody nestanoví jinak. Za data, která budou dle tohoto bodu smlouvy předávána Poskyvatelem Objednateli nebo jím určené třetí osobě, jsou považována veškerá data, zejména pak data do Software zadaná/vložená, data Software zpracovaná a data konfigurační.
- 7.2. Za tímto účelem se Poskyvatel zavazuje nejdéle do 20 (dvaceti) pracovních dnů od písemné výzvy Objednatele vypracovat dokumentaci vymezující postup provedení Exitu (dále také „Exitový plán“) a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této smlouvy a to nejméně 90 (devadesát) dnů po jejím ukončení. V rámci exitové součinnosti dle tohoto bodu smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat poskytnutí informací, podkladů souvisejících se Software, jakož i jiné součinnosti nezbytné pro realizaci veřejné zakázky, na základě které bude případným novým poskytovatelem poskytováno plnění obdobné plnění dle této smlouvy.
- 7.3. Poskyvatel je povinen aktualizovat již vypracovaný Exitový plán v případě změny předmětu plnění této smlouvy takového charakteru, které mění skutečnosti uvedené v již dříve zpracovaném Exitovém plánu. Aktualizace bude Poskyvatelem provedena do 10 pracovních dnů od nabytí účinnosti provedené změny plnění dle této smlouvy nebo jejich budoucích dodatků.
- 7.4. Vypracování i aktualizace Exitového plánu podléhá akceptaci ze strany Objednatele. Poskyvatel je povinen předat Objednateli Exitový plán nejpozději 5 (pět) pracovních dnů před akceptačním milníkem a Objednatel je povinen ve lhůtě 5 (pět) pracovních dnů ode dne

doručení Exitového plánu tento Exitový plán posoudit a ověřit, zda splňuje podmínky této smlouvy.

- 7.5. Smluvní strany se dohodly, že vypracováním Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci Exitového plánu či poskytování další součinnosti dle tohoto odst. smlouvy je součástí ceny plnění dle této smlouvy.

8. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

8.1. Poskytovatel je dále povinen:

- a) Poskytovat Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy.
- b) Postupovat při plnění předmětu Smlouvy s řádnou péčí, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
- c) Provádět plnění této Smlouvy tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
- d) Informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Smlouvy.
- e) Akceptovat doplňující pokyny a připomínky Objednatele k plnění předmětu Smlouvy, neznamenají-li tyto pokyny změnu ve Smlouvě nebo dodatečné náklady pro Poskytovatele.
- f) Seznámit se s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je včetně jejich případných změn.

8.2. Objednatel je odpovědný za formulaci svých dotazů, požadavků a potřeb, k jejichž uspokojení (případně zodpovězení) je určeno poskytnutí příslušných Služeb dle této Smlouvy. Objednatel je odpovědný za formulaci požadovaných technických, funkčních, estetických a jiných vlastností doplňkových modulů Programového vybavení poskytovaných v rámci Služeb dle této Smlouvy a za sdělení těchto vlastností Poskytovateli.

8.3. Nebezpečí škody ke všem případným hmotným věcem, které předává Poskytovatel Objednateli v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, přechází na Objednatele okamžikem předání těchto věcí Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

8.4. Poskytovatel se zavazuje plnění předmětu této Smlouvy provést sám nebo s využitím poddodavatelů ohlášených Objednateli. Provedení části plnění dle této Smlouvy poddodavatelem nezbavuje Poskytovatele jeho odpovědnosti vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu této Smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.

8.5. Poskytovatel je povinen ve lhůtě do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy uzavřít pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škodu způsobenou provozní činností Poskytovatele nebo vadou předmětu plnění dle této smlouvy do výše limitu pojistného plnění v částce minimálně odpovídající ceně za Paušální služby za období 12 měsíců podle čl. 5.1 této Smlouvy zaokrouhlené na celé desetitisíce dolů z jedné pojistné události ročně. Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele bezodkladně, nejpozději však ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele, předložit Objednateli pojistný certifikát prokazující existenci a účinnost této pojistné smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že pojistná smlouva dle věty první tohoto článku zůstane v účinnosti v tomto rozsahu po celou dobu trvání této smlouvy. Za porušení povinnosti dle tohoto odstavce zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dvanásobku měsíční ceny Paušální služby bez DPH za každý, byť jen započatý kalendářní den, v němž bude Poskytovatel v prodlení s uzavřením pojistné smlouvy nebo jejím doložením Objednateli. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na uplatnění případného nároku na náhradu případně vzniklé škody.

8.6. Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu trvání této smlouvy:

- Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu plnění veřejné zakázky dodržování povinností vyplývajících z pracovněprávních předpisů a kolektivních smluv vztahujících se na zaměstnance, kteří se budou podílet na provádění plnění.

- Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu plnění veřejné zakázky dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, přičemž uvedené je Poskytovatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů.
 - Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu plnění veřejné zakázky soulad plnění s úmluvami Mezinárodní organizace práce (ILO) přijatými Českou republikou a právními předpisy, přičemž uvedené je Poskytovatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů.
 - Poskytovatel se zavazuje s ohledem na ochranu životního prostředí k minimální produkci všech druhů odpadů, vzniklých v souvislosti s prováděním plnění, a v případě jejich vzniku bude v co největší míře usilovat o jejich další využití, recyklaci a další ekologicky šetrná řešení, a to i nad rámec povinností stanovených zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech.
 - Poskytovatel se zavazuje, že při realizaci této zakázky zajistí v rámci dodavatelského řetězce minimálně rovnocenné platební podmínky, jako má sjednány se zadavatelem.
 - Plnění výše uvedených podmínek zajistí Poskytovatel i u svých poddodavatelů, včetně řádného a včasného plnění finančních závazků svým poddodavatelům za podmínek vycházejících z této smlouvy.
- 8.7. V případě podezření na bezpečnostní incident včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů a/nebo vzniku události s dopadem na bezpečnost CAIS, PO a/nebo EKIS, bezpečnost osobních údajů nebo bezpečnost informací v CAIS, PO a/nebo EKIS je Poskytovatel povinen předat Objednateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy Poskytovatel takovou událost při poskytování plnění dle této Smlouvy měl nebo mohl zjistit, veškeré Poskytovateli dostupné informace o takové bezpečnostní události.
- 8.8. V případě vzniku bezpečnostní události a následného zvládnání a vyhodnocování bezpečnostního incidentu a/nebo v případě podezření na bezpečnostní incident včetně případů porušení zabezpečení osobních údajů poskytne Poskytovatel Objednateli nezbytnou součinnost pro zajištění bezpečnosti dat.
- 8.9. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této Smlouvy Poskyvatelem.
- 8.10. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli nebo mu umožnit přístup k Poskyvatelem vyžádaným nezbytným informacím a podkladům, které se týkají plnění této Smlouvy a které vyplývají z povinnosti Objednatele poskytovat Poskytovateli součinnost dle odst. 8.9. této Smlouvy. přičemž odpovídá za včasnost jejich předání, úplnost a správnost dle oprávněných požadavků Poskyvatele.
- 8.11. Objednatel je rovněž povinen zajistit součinnost stávajících dodavatelů software (informačních systémů) Objednatele, pokud zajištění takové součinnosti není povinností Poskyvatele a pokud bude součinnost těchto dodavatelů nezbytná pro plnění této Smlouvy Poskyvatelem.
- 8.12. O dobu prodloužení Objednatele se zajištěním informací a podkladů či po dobu prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti dle odst. 8.9 a 8.10 se staví běh lhůt stanovených pro plnění Poskyvatele, které je závislé na této součinnosti Objednatele.

9. NAHRAZOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

- 9.1. Poskytovatel nesmí bez předchozího souhlasu Objednatele provádět žádné změny v seznamu zaměstnanců a jiných osob Poskyvatele určených k poskytování plnění (tzv. členů realizačního týmu) oproti seznamu, který byl uveden v nabídce předložené v zadávacím řízení.
- 9.2. Poskytovatel je povinen navrhnout Objednateli nahrazení člena týmu v následujících případech:
- a. v případě smrti, nemoci nebo úrazu člena týmu, pokud nemoc nebo úraz člena týmu znemožňuje Poskytovateli řádně provést plnění dle této smlouvy,

- b. pokud je nezbytné nahradit člena týmu z důvodů, které Poskytovatel nemůže ovlivnit (např. ukončení pracovního poměru apod.).
- 9.3. V průběhu poskytování plnění z této smlouvy a na základě písemné a zdůvodněné žádosti je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o nahrazení člena týmu, pokud se domnívá, že člen týmu nepracuje efektivně nebo neplní své povinnosti v souladu s touto smlouvou.
- 9.4. Pokud je zapotřebí člena týmu nahradit, musí mít náhradní člen minimálně stejnou kvalifikaci a zkušenosti jako nahrazený člen týmu. Pokud Poskytovatel nemá k dispozici náhradního člena týmu se srovnatelnou nebo vyšší kvalifikací a zkušenostmi, které měl nahrazený člen týmu je Objednatel oprávněn:
- a. akceptovat náhradu náhradním členem týmu s nižší kvalifikací a zkušenostmi, pokud i přesto zůstanou zachovány požadavky Objednatele na příslušného člena týmu uvedené jako kvalifikační požadavky ve Výzvě, a současně pokud tato nominace neohrozí provedení řádného plnění ze smlouvy, nebo
 - b. odstoupit od smlouvy, pokud Poskytovatel není schopen provádět příslušné činnosti prostřednictvím řádně kvalifikované osoby, případně pokud by plnění dle této smlouvy byl v důsledku snížení kvalifikace příslušných osob jinak ohroženo.
- 9.5. Jakékoliv dodatečné náklady vzniklé v souvislosti s náhradou člena týmu Poskytovatele nese Poskytovatel. Pokud není člen týmu Poskytovatele nahrazen okamžitě, příp. pokud se neujme svých funkcí s okamžitou platností, je Objednatel oprávněn vyzvat Poskytovatele, aby k provedení řádného plnění dle této smlouvy přidělil dočasně jiného řádně kvalifikovaného člena týmu, který bude provádět řádné plnění až do doby, kdy náhradní člen týmu převezme své funkce a začne řádně provádět plnění z této smlouvy, případně je Objednatel oprávněn vyzvat Poskytovatele, aby přijal jiná vhodná opatření, kterými bude dočasná nepřítomnost schváleného náhradního člena týmu řešena.

10. PRÁVNÍ ODPOVĚDNOST

- 10.1. Poskytovatel odpovídá za vady případných rozšíření Programového vybavení, které poskytl, případně implementoval na infrastrukturu.
- 10.2. Paušální služby poskytované na základě této smlouvy se vztahují i na případná rozšíření Programového vybavení provedená v rámci Služeb rozvoje.

11. KVALITA A ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 11.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost Služeb a jejich výsledků, jestliže to jejich povaha připouští, a to po dobu **24 měsíců** od okamžiku jejich řádného poskytnutí (tato doba dále a výše jen „**Záruční doba**“). Obsahem této záruky za jakost je závazek Poskytovatele, že Služby a jejich výsledky jsou způsobilé pro použití k obvyklému účelu a že si nejméně po tuto dobu zachovají své vlastnosti sjednané v této smlouvě, v jednotlivých Požadavcích a specifikované ve Výzvě.
- 11.2. Objednatel je vedle práv z vadného plnění a práv vyplývajících ze sjednané nebo poskytnuté záruky za jakost oprávněn uplatňovat i jakékoliv jiné nároky související s dodáním vadného plnění (např. nárok na náhradu újm).

12. TRVÁNÍ ZÁVAZKU

- 12.1. Závazek z této smlouvy se sjednává na dobu **neurčitou, přičemž poskytování služeb podle této Smlouvy Poskytovatelem započne ode dne následujícího po ukončení záruky za jakost k dodávce CAIS, PO a/nebo EKIS.**
- 12.2. Závazek z této smlouvy zaniká kromě jiných důvodů předpokládaných právním řádem rovněž v níže uvedených případech.
- 12.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět s výpovědní dobou v délce 12 měsíců. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Smlouva vypovězena. Výpověď této Smlouvy musí mít písemnou

formu. Výpověď není možné učinit dříve než po 36 měsících trvání závazků plynoucích z této smlouvy.

- 12.4. Od této smlouvy může smluvní strana dotčená porušením povinnosti druhé smluvní strany jednostranně odstoupit pro podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se považuje:
- a) je-li Objednatel v prodlení se zaplacením ceny podle této smlouvy po dobu delší než 30 dní po dni splatnosti příslušné faktury, ačkoliv byl na své prodlení písemně upozorněn a přes toto písemné upozornění Objednatel nápravu neprovedl ve lhůtě do 10 dnů od doručení písemného upozornění.
- 12.5. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že:
- a) v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 12.6. Objednatel je dále oprávněn od smlouvy písemně odstoupit z důvodu jejího dalšího podstatného porušení, přičemž za podstatné porušení smlouvy se bude také považovat opakované (alespoň 3 x za příslušné kalendářní pololetí) prodlení Poskytovatele s dodržáním požadované maximální lhůty pro zahájení prací na odstranění vady či maximální doby lhůty pro odstranění (záruční nebo jiné) vady kategorie A, tj. Poskytovatel nedodrží lhůty uvedené pro tuto kategorii vad/incidentů nebo v případě nedodržení požadované dostupnosti Programového vybavení.
- 12.7. Při zániku závazku výpovědí jedné ze Smluvních stran má Poskytovatel právo na úplatu za plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již Objednatelem přijato. Smluvní strany jsou povinny v případě výpovědi této Smlouvy provést vypořádání vzájemných závazků do 30 dnů ode dne, kdy závazek z této Smlouvy zaniknul.
- 12.8. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva z odpovědnosti za škodu, nároky na uplatnění smluvních pokut a ostatních práv a povinností založených touto Smlouvou, která mají podle zákona, této Smlouvy či dle své povahy trvat i po jejím zrušení.

13. MLČENLIVOST, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A BEZPEČNOST INFORMACÍ

- 13.1. Poskytovatel a Objednatel se dohodli, že budou dodržovat podmínky mlčenlivosti dle Smlouvy o dílo, uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem v souvislosti s plněním Veřejné zakázky.

14. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 14.2. Každá ze Smluvních stran jmenuje při uzavření této Smlouvy kontaktní osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Kontaktní osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu této Smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění této Smlouvy.
- 14.3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých povinností ve stanovených termínech a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 14.4. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu této Smlouvy prostřednictvím osob k tomu způsobilých, uvedených v Příloze č. 3. Poskytovatel je oprávněn prostřednictvím statutárního orgánu jednostranně seznam způsobilých osob změnit. Aktualizovaný seznam osob musí být Objednateli doručen prostřednictvím HelpDesk a opatřen zaručeným elektronickým podpisem.

- 14.5. Objednatel poskytuje součinnost Poskytovateli prostřednictvím členů Týmu Objednatele uvedených v Příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn měnit složení Týmu Objednatele písemným oznámením změny Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk; změna je vůči Poskytovateli účinná okamžikem doručení oznámení. Členové Týmu Objednatele jsou (kromě kontaktních osob Objednatele) určeni ke komunikaci s Poskytovatelem a poskytování součinnosti Poskytovateli při plnění jeho závazků z této Smlouvy.
- 14.6. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné plnění jeho závazků z této Smlouvy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici a které mohou ovlivnit plnění Poskyvatele.
- 14.7. Objednatel se dále zavazuje umožnit Poskytovateli prostřednictvím Realizačního týmu Objednatele kontakt a konzultace, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v Místě plnění (dále jen „**Setkání**“), to vše v rozsahu nutném pro poskytnutí Služeb. Setkání se aktivně účastní členové Týmu Objednatele. Setkání se realizují v termínech dohodnutých mezi Smluvními stranami. Určení termínu je povinen Poskyvatel oznámit Objednateli s předstihem alespoň 24 hodin. Setkání mohou být vedena prostřednictvím videokonferenčního systému. Na základě požadavku Poskyvatele, je Objednatel povinen účastnit se Setkání (skrze členy Týmu Objednatele) prostřednictvím videokonferenčního systému určeného Poskytovatelem.
- 14.8. Cena za poskytnuté Služby dle této Smlouvy se nesnižuje v důsledku součinnosti poskytnuté Objednatelem.
- 14.9. Smluvní strany se zavazují, že změny identifikačních nebo kontaktních údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy údajů písemně oznámí bez prodlení druhé Smluvní straně. Změna identifikačních nebo kontaktních údajů je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem doručení informace o této změně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních a kontaktních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek. Změna identifikačních a kontaktních údajů nemůže znamenat změnu subjektu Smlouvy vyjma případu, kdy u jedné ze Smluvních stran dojde k její přeměně v souladu s právním řádem.

15. NÁHRADA ŠKODY A SMLUVNÍ SANKCE

- 15.1. Každá ze Smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, za vady plnění a způsobenou škodu plynoucí z této Smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.
- 15.2. Poskyvatel se zavazuje nahradit Objednateli veškerou újmu, která mu vznikne v případě, kdy třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok vyplývající z právní vady kteréhokoli plnění, které je Poskyvatel povinen na základě této smlouvy poskytnout, včetně Licence.
- 15.3. Poskyvatel odpovídá dle věty první § 2950 občanského zákoníku za škodu způsobenou neúplnou nebo nesprávnou informací, a to zejména tehdy, pokud takovou informaci poskytl v kterémkoli dokumentu, který byl podle této smlouvy povinen zpracovat.
- 15.4. Poskyvatel se pro případ prodlení s poskytnutím telefonního čísla, se zpřístupněním systému HelpDesk dle odst. 2.4 této smlouvy zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých), a to za každý takový případ a za každý i započatý den prodlení.
- 15.5. V případě, že i po druhém průchodu akceptačním procesem podle čl. 33 této smlouvy je třeba zahájit další průchod tímto akceptačním procesem, zavazuje se Poskyvatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých). Pro vyloučení pochybností se uvádí, že tuto smluvní pokutu je Poskyvatel povinen uhradit před třetím a každým dalším průchodem tohoto akceptačního procesu.
- 15.6. Pokud Poskyvatel poruší svou povinnost podle této Smlouvy, nahradí Objednateli újmu

způsobenou tímto porušením povinnosti Objednateli a újmu způsobenou tímto porušením povinností třetím osobám, pokud za ni Objednatel odpovídá. Pokud bude Objednateli v důsledku tohoto porušení povinnosti uložena jakákoli sankce, nahradí ji Poskytovatel Objednateli v plné výši.

- 15.7. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 15.8. V případě porušení povinností dle odst. 2.10, 8.7 nebo 8.8 se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení.
- 15.9. V případě porušení povinností dle odst. 8.6, 9.1, 7 nebo 16.11 se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč za každé takové porušení.
- 15.10. Splatnost smluvních pokut je 21 dnů od doručení výzvy k jejich uhrazení.
- 15.11. Uplatněná či již uhrazená smluvní pokuta nemá vliv na uplatnění nároku Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty v celém rozsahu, tj. částka smluvní pokuty se do výše náhrady škody nezapočítává. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
- 15.12. Objednatel se v případě prodlení s úhradou kterékoli ceny zavazuje uhradit Poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- 15.13. Za podstatné porušení této smlouvy, které opravňuje Objednatele k odstoupení od této smlouvy, se považuje prodlení Poskytovatele se splněním kterékoli jeho povinností sjednané v této smlouvě delší než deset kalendářních dnů.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Poskytovatel s ohledem na povinnosti Objednatele vyplývající zejména ze ZZVZ souhlasí se zveřejněním veškerých informací týkajících se závazkového vztahu založeného mezi Poskytovatelem a Objednatelem touto smlouvou, zejména vlastního obsahu této smlouvy. Zveřejnění provede Objednatel. Smluvní strany jsou povinny zneprůstřednit třetím osobám informace z této Smlouvy, které Smluvní strany považují za obchodní tajemství podle ust. § 504 Občanského zákoníku. Pro účely tohoto ustanovení považují Smluvní strany za svoje obchodní tajemství především tyto části Smlouvy, data a informace: žádné.
- 16.2. Tato Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) (dále jen: „registr smluv“). Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní Objednatel, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu této Smlouvy. Toto ujednání však nebrání tomu, aby Smlouvu zveřejnil i Poskytovatel. Po uveřejnění v registru smluv obdrží Poskytovatel do datové schránky, a/nebo v případě neexistence datové schránky e-mailem, potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata a je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění smlouvy v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.
- 16.3. Vícestanný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, je možné učinit pouze ve formě, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Jednostranný právní úkon, kterým se mění nebo zaniká tato Smlouva nebo právní vztah z této Smlouvy vzniklý jinak než splněním příslušných závazků ze Smlouvy, lze učinit ve formě, kterou pro takový úkon stanoví právní řád; takový právní úkon musí mít však alespoň prostou písemnou formu. Zvláštní ujednání v této Smlouvě může stanovit jinak.
- 16.4. Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Smluvních stran neúčinných nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy. Uvedené neplatí, pokud vzhledem

k účelům a podstatě této Smlouvy a okolnostem, za kterých byla Smlouva uzavřena, způsobuje neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost určitého ustanovení nemožnost realizace účelu Smlouvy jako celku v důsledku skutečnosti, že zbytek Smlouvy je neoddělitelný od takového neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení. V případě, že neplatné, neúčinné nebo neaplikovatelné ustanovení způsobuje zánik nebo neplatnost celé Smlouvy, zavazují se Smluvní strany uzavřít smlouvu novou tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.

- 16.5. Jednací jazykem mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této Smlouvy výhradně jazyk český. Tím není dotčeno právo Poskytovatele dodat dokumentaci v jiném jazyce.
- 16.6. Práva a povinnosti vzniklé na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 16.7. K rozhodování sporů, které by vznikly mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, jsou pravomocné soudy České republiky. Pravomoc jiných soudů se nepřipouští.
- 16.8. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ujednání této smlouvy týkající se licencí, záruk, ochrany informací, nároků z odpovědnosti za vady, nároky z odpovědnosti za újmu a nároky ze smluvních pokut, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této smlouvy.
- 16.9. Poskytovatel prohlašuje, že se nenachází v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména není předlužen a je schopen plnit své splatné závazky, přičemž jeho hospodářská situace nevykazuje žádné známky hrozícího úpadku. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurs, ani mu nebyla povolena reorganizace, ani vůči němu není vedeno insolvenční řízení.
- 16.10. Poskytovatel prohlašuje, že vůči němu není vedena exekuce a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno v exekuci podle zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, ani vůči němu není veden výkon rozhodnutí a ani nemá žádné dluhy po splatnosti, jejichž splnění by mohlo být vymáháno ve výkonu rozhodnutí podle zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, či podle zákona č. 280/2009 Sb., daňového řádu, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.11. Poskytovatel prohlašuje, že:
- není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zák. č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, v platném znění nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25 % účasti společníka v obchodní společnosti;
 - není dodavatelem ve smyslu nařízení Rady EU č. 2022/576, tj. není:
 - ruským státním příslušníkem, fyzickou či právnickou osobou, subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
 - právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněný některým ze subjektů uvedených výše v tomto odstavci;
 - fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených výše v tomto odstavci;
 - nevyužije při plnění veřejné zakázky poddodavatele, který by naplnil výše uvedené v tomto odstavci;
 - neobchoduje se sankcionovaným zbožím, které se nachází v Rusku nebo Bělorusku či z Ruska nebo Běloruska pochází a nenabízí takové zboží v rámci plnění veřejných zakázek;
 - žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění veřejné zakázky, přímo ani nepřímo nepřístupní fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v sankčním seznamu v příloze nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ve spojení s prováděcím nařízením Rady (EU) č. 2022/581, nařízením Rady (EU) č. 208/2014 a

nařízení Rady (ES) č. 765/2006 nebo v jejich prospěch.

Pokud by v průběhu plnění z této Smlouvy nastaly ve vztahu k prohlášení tohoto odstavce jakékoli změny, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost bezodkladně oznámit Objednateli. Pokud tak neučiní, má se za to, že žádné změny nenastaly.

- 16.12. Jakékoliv změny či doplňky této smlouvy lze činit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Odstoupení od této smlouvy lze provést pouze písemnou formou.
- 16.13. Tato smlouva byla schválena radou města Vimperka dne 9. 12. 2024 usnesením č. 1125.
- 16.14. Smlouva je uzavřena v elektronické podobě. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv, přičemž služby budou poskytovány v souladu s čl. 12.1.
- 16.15. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a. Příloha č. 1: Detailní specifikace Služeb;
 - b. Příloha č. 2: SLA parametry některých Služeb;
 - c. Příloha č. 3: Seznam zaměstnanců Poskytovatele a dalších osob na straně Poskytovatele oprávněných k plnění předmětu této Smlouvy;
 - d. Příloha č. 4: Seznam členů Týmu Objednatele
- 16.16. Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s obsahem této smlouvy, kterému zcela rozumí a plně vyjadřuje jejich svobodnou a vážnou vůli.

Ve Vimperku dne 27.12.2024

V Chlumci nad Cidlinou dne 20.12.2024

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

v. r.

v. z. Mgr. Jan Hodač

.....

.....

Ing. Jaroslava Martanová
starostka

Ing. Jiří Matoušek
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1: DETAILNÍ SPECIFIKACE SLUŽEB

Význam některých zkratk:

- **NONSTOP:** 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
- **PRACOVNÍ DOBA:**
 - Pondělí: 07:30 – 17:00
 - Úterý: 07:30 – 17:00
 - Středa: 07:30 – 17:00
 - Čtvrtek: 07:30 – 17:00
 - Pátek: 07:30 – 17:00.

Pracovní dobou se pro účely této Smlouvy rozumí dny pondělí až pátek týdne, s výjimkou těch dnů, na něž připadá den pracovního klidu, volna nebo státní svátek České republiky, nebo dnů, které Poskytovatel s dostatečným předstihem specifikuje Objednateli.

Název Služby:	HelpDesk / Hotline	Kód Služby:	P01
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Uživatelskou podporu a odborné poradenství k zajištění provozu Programového vybavení prostřednictvím rozhraní Help-desk poskytuje Poskytovatel osobám z Týmu Objednatele prostřednictvím své on-line aplikace dostupné na adrese www.vera.cz/helpdesk nebo v případě nefunkčního HelpDesku pomocí e-mailové adresy hotline@vera.cz, která je určena pro posílání požadavků.</p> <p>Objednatel je také oprávněn zadat požadavek prostřednictvím tel. čísla: <i>Anonymizováno</i></p> <p>Poskytovatel je oprávněn skrze rozhraní Helpdesk řešit i požadavky Objednatele, které byly vzneseny prostřednictvím e-mailové komunikace.</p> <p>Poskytovatel si vyhrazuje právo podmínit umožnění přístupu do Helpdesku vyplněním přihlašovacího identifikátoru Objednatele a hesla. Přihlašovací identifikátor a heslo Poskytovatel Objednateli sdělí po uzavření této Smlouvy.</p> <p>V případě nedostupnosti systému HelpDesk po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každou hodinu nedostupnosti.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	NONSTOP		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		

Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---
-------------------------------	-----

Název Služby:	Profylaxe	Kód Služby:	P02
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano pro odstraňování zjištěných vad		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Provádění preventivních prohlídek Programového vybavení a všech jeho součástí za účelem předcházení vadám a nestandardním stavům Programového vybavení a za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele. Poskytovatel za tímto účelem v rámci této Služby zejména (nikoli však výhradně):</p> <ul style="list-style-type: none"> - průběžně provádí preventivní prohlídky Programového vybavení; - provádí úpravy konfigurace Programového vybavení; - odstraňuje vady Programového vybavení. <p>Úpravy Programového vybavení provedené při odstraňování vad Programového vybavení nebo při provádění úprav konfigurace Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy.</p> <p>Poskytovatel je povinen Objednatele informovat o zahájení každé prohlídky nejméně jeden pracovní den předem s tím, že Objednateli současně sdělí dobu, po kterou bude prohlídku provádět. O výsledku každé prohlídky učiní Poskytovatel bez zbytečného odkladu záznam do Provozního deníku, kde uvede veškerá zjištění a identifikované vady. Na tento záznam Poskytovatel písemně upozorní Objednatele do druhého pracovního dne od ukončení prohlídky. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách dle SLA parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy. O odstranění závad učiní Poskytovatel záznam do Provozního deníku.</p> <p>V případě, že Poskytovatel nesplní svou povinnost Objednatele předem informovat o zahájení prohlídky, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý takový případ.</p> <p>V případě prodlení se zasláním upozornění na provedení záznamu o výsledku prohlídky do Provozního deníku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ.</p> <p>V případě, že v určitém kalendářním roce neprovede Poskytovatel minimální sjednaný počet prohlídek, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý takový případ.</p>		

Časový rozsah poskytování Služby:	Nejméně jedna preventivní prohlídka v každém kalendářním roce
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Do 24 hodin po uplynutí 12 měsíců od uzavření této smlouvy a následně do 24 hodin po uplynutí 12 měsíců od poslední Profylaxe
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA Parametrů

Název Služby:	Podpora běhu implementovaného systému	Kód Služby:	P03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování podpory běhu implementovaného systému na vlastních serverech Objednatele. V případě nedostupnosti Programového vybavení způsobeného činností Poskytovatele po dobu delší než 1 hodina je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každou hodinu nedostupnosti.		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	---		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	---		

Název Služby:	Legislativní a bezpečnostní aktualizace	Kód Služby:	P04
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	Průběžně		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Sledování vývoje právní úpravy a vývoje norem se vztahem k Programovému vybavení a jeho účelu a identifikace změn Programového vybavení, jejichž potřebu tento vývoj vyvolává (dále jen „ Legislativní změny “). Sledování vývoje bezpečnostních situace včetně identifikace aktuálních bezpečnostních hrozeb, které mohou využít zranitelností Programového vybavení a narušit bezpečnost informací v Programovém vybavení zpracovávaných, a identifikace potřeb změn Programového vybavení za účelem minimalizace z toho plynoucích rizik (dále „ Bezpečnostní změny “). Poskytovatel je povinen implementovat Legislativní změny vždy tak, aby byly funkční nejpozději 3 pracovní dny před nabytím jejich účinnosti. Poskytovatel je povinen		

	<p>implementovat Bezpečnostní změny bez zbytečného odkladu poté, co jejich potřebu s odbornou péčí zjistil nebo mohl zjistit, ledaže jde o Bezpečnostní změny, jejichž potřeba vyplývá výhradně z bezpečnostních opatření Objednatele.</p> <p>Legislativní změny, ani Bezpečnostní změny Programového vybavení nepodléhají akceptaci dle čl. 3 této smlouvy, ledaže si to ve vztahu ke konkrétní takové změně Objednatel vymíní.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel potřebu provedení Legislativní změny nebo Bezpečnostní změny, učiní o tom záznam do Provozního deníku včetně popisu úprav, které v rámci implementace těchto změn provede a popisu provozních omezení, které tato implementace vyvolá.</p> <p>V případě prodlení s implementací Legislativních změn je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ. V případě prodlení s implementací Bezpečnostních změn, které je Poskytovatel povinen implementovat, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč (slovy: jedentisíc korun českých) za každý den prodlení a za každý takový případ.</p>
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle vymezení této služby
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle vymezení této služby

Název Služby:	Řešení incidentů	Kód Služby:	P05
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Paušální Služba		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano pro odstraňování zjištěných vad		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	V pracovní době		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Řešení incidentů nahlášených prostřednictvím HelpDesk, případně jiným přípustným kanálem.		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle vymezení této služby		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle vymezení této služby		

Název Služby:	Technická podpora	Kód Služby:	A01
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Služby poskytované mimo paušál (Ad-hoc Služba)		

Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ano
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Poskytování technické a servisní podpory za účelem udržení trvalé plné funkčnosti a výkonnosti Programového vybavení nad rámec základní podpory, včetně všech jeho součástí, v prostředí Objednatele. V rámci této Služby Poskytovatel zejména: <ul style="list-style-type: none"> - odstraňování vad vyžádané Objednatelem mimo Pracovní dobu, - provádění úpravy konfigurace Programového vybavení na vyžádání Objednatelem, - poskytování součinnosti Objednateli za účelem zajišťování plné funkčnosti Programového vybavení v prostředí Objednatele.
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle SLA parametrů
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle SLA parametrů

Název Služby:	Konzultace	Kód Služby:	A02
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Služby poskytované mimo paušál (Ad-hoc Služba)		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Tato Služba spočívá v poskytování konzultační poradenství. V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- (slovy: pětset korun českých) Kč za každý pracovní den prodlení. V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den prodlení.		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

Název Služby:	Školení	Kód Služby:	A03
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Služby poskytované mimo paušál (Ad-hoc Služba)		

Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Tato Služba spočívá v poskytování školení k Programovému vybavení podle požadavků Objednatele.
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku

Název Služby:	Metodická podpora	Kód Služby:	A04
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Služby poskytované mimo paušál (Ad-hoc Služba)		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		
Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	<p>Tato Služba spočívá v poskytování metodické podpory.</p> <p>V případě prodlení se zahájením řešení Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- (slovy: pětset korun českých) Kč za každý pracovní den prodlení.</p> <p>V případě prodlení s vyřešením Požadavku je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: pětset korun českých) za každý pracovní den prodlení.</p>		
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA		
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku		
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku		

Název Služby:	Služby rozvoje	Kód Služby:	A05
Druh Služby (Paušální/Ad-hoc):	Služby poskytované mimo paušál (Ad-hoc Služba)		
Na poskytování Služby se vztahují SLA parametry uvedené v příloze č. 2?	Ne		
Jde-li o Paušální Službu, poskytuje se průběžně, nebo na vyžádání?	---		

Vymezení Služby a dalších povinností Poskytovatele, včetně smluvních pokut:	Tato Služba spočívá v provádění služeb rozvoje Programového vybavení na základě požadavků Objednatele. Případné sankce budou stanoveny v objednávce Služeb rozvoje.
Časový rozsah poskytování Služby:	PRACOVNÍ DOBA
Lhůta pro zahájení řešení Požadavku:	Dle Požadavku
Lhůta pro vyřešení Požadavku:	Dle Požadavku

PŘÍLOHA Č. 2: SLA PARAMETRY NĚKTERÝCH SLUŽEB

Vady jsou kategorizovány podle závažnosti takto:

Závažnost vady	Kategorie vady	Popis vady
Vysoká	A	Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit náhradním opatřením.
Střední	B	Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit náhradními opatřeními.
Nízká	C	Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“.

Lhůty a smluvní pokuty za jejich nedodržení jsou sjednány takto: lhůty sjednané v tabulce níže se počítají nonstop. Tyto lhůty začínají běžet okamžikem zadání Požadavku. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení se zahájením prací na odstranění vady nebo s odstraněním vady, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty sjednané v tabulce níže, a to za každou vadu zvlášť.

Kategorie vady – CAIS, EKIS, PO	A	B	C
Lhůta pro zahájení prací na odstranění vady (v hodinách v prac. době)	4 hodiny	8 hodin	16 hodin
Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění vady	1.000 Kč za každý den prodlení	1.000 Kč za každý den prodlení	500 Kč za každý den prodlení
Zprovoznění Programového vybavení náhradním způsobem	24 hodin	do 4 prac. dnů	<i>neuplatňuje se</i>
Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele se zprovozněním Programového vybavení náhradním způsobem	3.500 Kč za každý den prodlení	2.500 Kč za každý den prodlení	1.000 Kč za každý den prodlení
Lhůta pro odstranění vady	48 hodin	10 dnů	20 dnů
Smluvní pokuta za prodlení Poskytovatele s odstraněním vady	5.000 Kč za každý den prodlení	3.500 Kč za každý den prodlení	1.500 Kč za každý den prodlení

**PŘÍLOHA Č. 3: SEZNAM ZAMĚSTNANCŮ POSKYTOVATELE A DALŠÍCH
OSOB NA STRANĚ POSKYTOVATELE OPRÁVNĚNÝCH PŘÍSTUPOVAT
K DŮVĚRNÝM INFORMACÍM**

Název Systému	Titul, jméno, příjmení	Vztah k Poskytovateli	Firma / IČO	Pozice	Kontaktní údaje: e-mail tel. kontakt
VERA Radnice	<i>Anonymizováno</i>	Zaměstnanec	62587978	Projektový manažer	<i>Anonymizováno</i> tel: <i>Anonymizováno</i>
	<i>Anonymizováno</i>	Zaměstnanec	62587978	Architekt řešení	<i>Anonymizováno</i> tel: <i>Anonymizováno</i>
	<i>Anonymizováno</i>	Zaměstnanec	62587978	Konzultant řešení	<i>Anonymizováno</i> tel: <i>Anonymizováno</i>
	<i>Anonymizováno</i>	Zaměstnanec	62587978	Technický specialista EIS	<i>Anonymizováno</i> tel: <i>Anonymizováno</i>
	<i>Anonymizováno</i>	Zaměstnanec	62587978	Specialista podpory	<i>Anonymizováno</i> tel: <i>Anonymizováno</i>

PŘÍLOHA Č. 4: SEZNAM ČLENŮ TÝMU OBJEDNATELE

Příjmení a jméno člena Týmu Objednatele	Funkce člena	Telefonní číslo	E-mailová adresa
<i>Anonymizováno</i>	Vedoucí týmu	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Zástupce vedoucího týmu	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Technický garant	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Věcný garant – správní oblast	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Věcný garant – správní oblast	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Věcný garant – finanční oblast	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Věcný garant – el. spisová služba	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>
<i>Anonymizováno</i>	Věcný garant – portál občana	<i>Anonymizováno</i>	<i>Anonymizováno</i>