

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY A MAINTENANCE

Rozvoj digitalizace v Odrách III.

Část B – Pořízení SW: Ekonomický systém, Portál občana

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen ObčZ), s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, níže uvedeného dne, měsíce a roku

mezi

SMLUVNÍMI STRANAMI:

Objednatel: **Město Odry**
se sídlem: Masarykovo náměstí 16/25, 742 35 Odry
zastoupen: Ing. Liborem Helísem, starostou
IČO: 00298221
DIČ: CZ00298221
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 27-1765068319/0800
osoba oprávněná k jednání za Objednatele ve věcech provádění díla:
Vlastimil Heger, tel. +420 770 167 562, e-mail: info@odry.cz
(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: **VERA, spol. s r.o.**
se sídlem: Lužná 716/2, 160 00 Praha 6 - Vokovice
zastoupen: Ing. Jiřím Matouškem, jednatelem
IČO: 62587978
DIČ: CZ62587978
bankovní spojení: Fio banka, a.s.
číslo účtu: 2400431298/2010
osoba oprávněná k jednání za Poskytovatele ve věcech provádění díla:
Ing. Ilona Veverková, tel. +420 773 669 821; e-mail: ilona.veverkova@vera.cz
(dále jen „Poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Rozvoj digitalizace v Odrách III.“ - část B, zadávanou Objednatelem jakožto zadavatelem.

1. Preambule

- 1.1. Objednatel a Poskytovatel uzavírají tuto smlouvu v zadávacím řízení veřejné zakázky na dodávky s názvem „**Rozvoj digitalizace v Odrách III.**“ - část B (dále jen „zadávací řízení“ a „veřejná zakázka“) zadávané dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), v rámci kterého byla pro plnění této smlouvy jako ekonomicky nejvýhodnější vybrána nabídka Poskytovatele (dále jen „nabídka“).
- 1.2. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace veřejné zakázky a které stanovují požadavky na předmět plnění této smlouvy, a že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků dle této smlouvy.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem všech příslušných živnostenských a dalších oprávnění potřebných pro provedení díla a má řádné vybavení, zkušenosti a schopnosti, aby řádně a včas a za sjednanou cenu provedl dílo dle této smlouvy.
- 1.4. Poskytovatel prohlašuje, že plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy bude zajišťovat odbornými pracovníky s kvalifikací odpovídající předmětu zakázky.
- 1.5. Poskytovatel prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo proti němu zahájeno konkurzní ani vyrovnávací řízení a nebyl zamítnut konkurz pro nedostatek majetku, není v likvidaci a nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky. Dále prohlašuje, že odpovědný zástupce Poskytovatele nebyl v době posledních tří let disciplinárně potrestán ani pravomocně odsouzen pro trestný čin hospodářský, proti majetku, ani pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání Poskytovatele.
- 1.6. Předmět smlouvy je součástí projektu s názvem „Rozvoj digitalizace v Odrách“, registrační číslo projektu: CZ.06.01.01/00/22_008/0000479 (dále jen „Projekt“), spolufinancováno z prostředků Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027 (dále jen „Program“). Zadávací řízení veřejné zakázky bylo realizováno v souladu s pravidly Programu. Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy dodržovat požadavky stanovené podmínkami pro poskytnutí dotace z Programu.
- 1.7. Poskytovatel bere na vědomí, že jakékoliv, byť jen částečné, neplnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, může vést k udělení sankcí a jiných odvodů ze strany příslušných orgánů. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která může takovým nesplněním povinností vzniknout.
- 1.8. Účelem této smlouvy je poskytování odborných služeb spočívajících v poskytování technické podpory a maintenance pro Poskytovatelem dodaný informační systém podle Smlouvy o dílo (Pořízení SW: Ekonomický systém, Portál občana) ze dne 16.07.2025 Veškeré ve smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky na poskytování odborných služeb musí být primárně vykládány tak, aby Objednatel realizací plnění Poskytovatelem dosáhl stanoveného účelu dle předchozí věty.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro Objednatele technickou podporu a rozvoj související s produktivním provozem informačního systému pořízeného Objednatelem na základě smlouvy o dílo (Pořízení SW: Ekonomický systém, Portál občana) ze dne 16.07.2025.
- 2.2. Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory a rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých Poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět (tímto však není dotčena odpovědnost Objednatele za správnost a úplnost zadávacích podmínek). Provedení těchto prací však nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
- 2.4. Technická podpora bude poskytována ke všem modulům dodaného informačního systému a jejich dílčím funkcionalitám.

- 2.5. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých modulů a informačního systému. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za informační systém, a nikoliv za rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou Objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaného informačního systému.
- 2.6. Technická podpora bude Poskytovatelem poskytována k výše uvedenému informačnímu systému, ve kterém jsou zpracovávána data Objednatele. Se svými daty Objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování Objednatel v informačních systémech a aplikacích Poskytovatele, a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto informačním systémům a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná Objednatel a ani za zpracování těchto dat Objednatel v systémech třetích stran.
- 2.7. Předmětem této smlouvy je dále i zajištění a sjednání podmínek vzdáleného přístupu Poskytovatele bez aktivní účasti Objednatele do prostředí Objednatele za účelem plnění této smlouvy o technické podpoře a rozvoji informačního systému uvedenému v předmětu plnění této smlouvy.
- 2.8. Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli vzdálený přístup k informačnímu systému a modulům uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne uzavření této smlouvy.

3. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to **na dobu 5 let od zahájení provozu informačního systému** (01.01.2026) nasazeném v prostředí Objednatele. Účinnost je dále podmíněna uveřejněním smlouvy v Registru smluv, které zajistí Objednatel.
- 3.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené Poskytovateli. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.3. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené Objednateli. Výpovědní lhůta činí 12 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

4. Místo plnění

- 4.1. Místem poskytování technické podpory je Město Odry, zejména se jedná o budovu sídla Městského úřadu Odry, případně pracoviště Poskytovatele.
- 4.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, který je dále upraven v této smlouvě a který za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy, bude Poskytovateli umožněn.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou Poskytovatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku.
- 5.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.3. Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.4. Cenu za poskytování technické podpory hradí Objednatel v čtvrtletních platbách.
- 5.5. Poskytovatel je za každé čtvrtletí poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.

- 5.6. Po uzavření této smlouvy nebo uzavření dodatku k této smlouvě, kdy dojde k navýšení ceny (např. nový modul), je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté služby v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém byla tato smlouva nebo dodatek smlouvy uzavřen.
- 5.7. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených Poskytovatelem.
- 5.8. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše daně DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.9. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.10. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že Poskytovatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 5.11. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu Objednatele.
- 5.12. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.13. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu Poskytovatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.14. Každá faktura musí být označena registračním číslem projektu podle odst. 1.6 této smlouvy.
- 5.15. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.16. Cena bude Poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.17. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.18. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.2. Za závažné porušení povinností Poskytovatele se rozumí zejména prodlení Poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil Poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.3. Závažným porušením povinností Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

7. Mlčenlivost

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

8. Záruka

- 8.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy Objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejích případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby předmět technické podpory a rozvoje byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

9. Kontaktní osoby a oprávněné osoby

- 9.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.
- 9.2. Kontaktní osobou za Objednatele jsou: Vlastimil Heger.
- 9.3. Kontaktní osobou za Poskytovatele je: Ing. Ilona Veverková.
- 9.4. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (e-mail, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 9.5. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě e-mailové zprávy.

10.Vzdálený přístup do prostředí Objednatele

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

11.Smluvní pokuty

- 11.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodlení.
- 11.2. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v Příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 11.3. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany Poskytovatele bude uplatňováno SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad), které platí pro samotné aplikace a informační systém.
- 11.4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 11.5. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování.

12.Sociální a environmentální odpovědnost

- 1.1. Objednatel požaduje, aby Poskytovatel a jeho poddodavatelé realizovali plnění dle této smlouvy v souladu s dále uvedenými mezinárodními úmluvami Mezinárodní organizace práce (ILO) ratifikovanými Českou republikou.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat minimálně následující základní pracovní standardy dle Úmluv ILO:
 - Úmluva č. 87 - Úmluva o svobodě sdružování a ochraně práva odborově se organizovat (sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 489/1990 Sb.);
 - Úmluva č. 98 - Úmluva o provádění zásad práva organizovat se a kolektivně vyjednávat (sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 470/1990 Sb.);
 - Úmluva č. 29 - Úmluva o nucené nebo povinné práci (sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 506/1990 Sb.);
 - Úmluva č. 105 – Úmluva týkající se odstranění nucené práce, 1957 (sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 231/1998 Sb.);
 - Úmluva č. 138 - Úmluva o nejnižším věku pro vstup do zaměstnání (sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 24/2008 Sb.m.s.);
 - Úmluva č. 182 – Úmluva o zákazu a okamžitých opatřeních k odstranění nejhorších forem dětské práce (sdělení Ministerstva zahraničních věcí č. 90/2002 Sb.);
 - Úmluva č. 100 – Úmluva o stejném odměňování pracujících mužů a žen za práci stejné hodnoty (sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 450/1990 Sb.);

- Úmluva č. 111 - Úmluva o diskriminaci (zaměstnání a povolání), 1958 (sdělení Federálního ministerstva zahraničních věcí č. 465/1990 Sb.);
 - Úmluva č. 155 – Úmluva o bezpečnosti a zdraví pracovníků a o pracovním prostředí (vyhláška ministra zahraničních věcí č. 20/1989 Sb.).
- 1.3. Poskytovatel a jeho poddodavatelé jsou odpovědní za zajištění toho, aby všichni zaměstnanci realizující plnění dle této smlouvy měli zákonné právo pracovat v České republice, a že jejich zaměstnání bude v souladu se zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce, v platném a účinném znění, a dalšími platnými právními předpisy.
 - 1.4. Poskytovatel a jeho poddodavatelé musí zajistit rovnost a spravedlivé a důstojné zacházení se všemi jejich zaměstnanci, přičemž budou podporovat rozmanitost, inovace a spravedlivě oceňovat své zaměstnance. Diskriminace zaměstnanců jakéhokoli druhu je přísně zakázána.
 - 1.5. Veškerý nábor zaměstnanců v rámci realizace plnění dle této smlouvy bude poskytovatel provádět systematicky s cílem respektovat v maximální možné míře preferenci objednatele poskytnout zaměstnání vhodných kvalifikovaných místních uchazečů tam, kde to bude možné. Poskytovatel se současně zavazuje, že nebude nabízet žádné nabídky zaměstnání stávajícím zaměstnancům objednatele. Dále se předpokládá, že poskytovatel a jeho poddodavatelé respektují základní lidská práva, včetně plnění Všeobecné deklarace Lidských práv a Evropské úmluvy o lidských právech.
 - 1.6. Pokud se objednatel dozví, že poskytovatel nebo jeho poddodavatelé nesplňují výše uvedená nařízení, je poskytovatel povinen tyto nedostatky napravit a dokončit plnění dle smlouvy v souladu s těmito požadavky. Jakékoli potenciální náklady spojené s touto povinností jsou nákladem poskytovatele.
 - 1.7. Poskytovatel se zavazuje v maximální možné míře při realizaci plnění dle této smlouvy dodržovat principy sociálně odpovědného zadávání, environmentálně odpovědného zadávání a inovací. Poskytovatel se v tomto smyslu zavazuje dodržovat veškeré pracovněprávní předpisy, předpisy týkající se bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, jakož i předpisy související s ochranou životního prostředí. V případě zjištění porušení této povinnosti bude ze strany objednatele uplatněna smluvní pokuta ve výši 20.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ takového porušení.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti Objednatele uveřejněna.
- 13.4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní podléhají informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
- 13.5. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do 31. 12. 2036.
- 13.6. Všechny dokumenty související s Projektem musí Poskytovatel archivovat a uchovávat minimálně do 31. 12. 2036. Lhůtu je řídicí orgán Programu oprávněný prodloužit z důvodu žádosti Evropské komise. Lhůta se staví také z důvodu dalších objektivních překážek (např. zahájené řízení či kontrola jiným správním úřadem, šetření Policií ČR či trestní řízení apod.).

Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí být použita pro úschovu delší lhůta.

- 13.7. Poskytovatel je povinen minimálně do 31. 12. 2036 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centra pro regionální rozvoj, MMR, MF, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci Projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 13.8. Smlouva se pořizuje ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží po podpisu každý jedno vyhotovení, není-li smlouva uzavřena elektronicky.
- 13.9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
- 13.10. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.
- 13.11. S uzavřením této smlouvy vyslovila souhlas Rada města Odry na své 69. schůzi, konané dne 24.06.2025, a to usnesením č. RM/03/96/2025 f).
- 13.12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace poskytované technické podpory a maintenance

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Oděrách dne

V Praze dne

Ing. Libor Helis
starosta města

Mgr. Jiří Matoušek
jednatel

Příloha č. 1 - Specifikace poskytování technické podpory a maintenance

V příloze je podrobná specifikace a rozsah poskytované podpory, rozvoje, upgrade, update a legislativní podpory k dodanému SW a specifikace druhu závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad) k dodanému SW.

Rozsah podpory

Technická podpora bude Poskytovatelem k informačnímu systému poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

1. Služba „Help-desk“

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

2. Služba „Upgrade a update“

- a) V rámci poskytování této služby Objednatel 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. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u Objednatele.
- b) Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany Poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Objednatele (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- c) 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.

3. Služba „Legislativní podpora“

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

- c) Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 7. d) přílohy č. 1 této smlouvy.

4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

- a) V rámci poskytování této služby získává Objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude Objednatel oznamovat Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk.
- b) V případě výskytu závady v provozu aplikace získává Objednatel garantovanou dobu jejich odstranění dle bodu 7. d) přílohy č. 1 této smlouvy.

5. Dokumentace a plán rozvoje

- a) Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro informační systém, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými moduly informačního systému, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/modulu a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
- b) Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro Objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby informačního systému na základě této smlouvy.
- c) Objednatel může navrhopvat rozšíření funkcionality systému. Poskytovatel se zavazuje posoudit účelnost požadavku zákazníka, a v případě jeho vhodnosti zahrnout jej do Plánu rozvoje a tím do nejbližší možné verze aplikace/informačního systému, či nabídne Objednateli realizaci jeho požadavku jako rozvoje s předložením předpokládané náročnosti takové úpravy.
- d) Elektronická forma dokumentace – Veškerá dokumentace bude vedena elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám Objednatele a bude připravena k tisku.
- e) Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi všech částí aplikací i informačních systémů, které jsou předmětem této smlouvy.

6. Práva a povinnosti Objednatele

- a) Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v této smlouvě.
- b) Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:
- primárně použitím služby HelpDesk Poskytovatele na adrese: <https://helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik>.
 - V případě nedostupnosti služby HelpDesk elektronicky na e-mailovou adresu: helpdesk@vera.cz a současně telefonicky na č: 495 703 212
- c) Pro požadavek zásahu Objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba Objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou Objednatelem nesmí Poskytovatel změnit bez souhlasu Objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně Poskytovatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.

- d) Po odstranění závady Poskytovatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk. V případě nedostupnosti služby HelpDesk elektronicky na e-mailovou adresu: info@odry.cz a současně telefonicky na č: +420 770 167 562.
- e) Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je závada odstraněna.
- f) Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- g) Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

7. Práva a povinnosti Poskytovatele

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

Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace				Aplikace
Kategorie závady	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodloužení
Kritická závada	Do 2 hodin od nahlášení	Do 4 hodin od nahlášení	do 18 hodin od nahlášení	600,- Kč
Hlavní závada	Do 4 hodin od nahlášení	Do 18 hodin od nahlášení	do 40 hodin od nahlášení	300,- Kč
Drobná závada	do 8 hodin od nahlášení	Do 10 dnů od nahlášení	Do 20 dnů od nahlášení	100,- Kč

- e) Poskytovatel je povinen informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením Poskytovatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě Objednatele.

- f) Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky Objednatele ke způsobu provádění technické podpory.
- g) Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas způsobený zásahem vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku).
- h) Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:
- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin, reakce pracovníků na výzvu k poskytnutí součinnosti je do 60 min.;
 - povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele;
 - dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.
- i) Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany Objednatele uvedené v tomto článku, nelze ze strany Poskytovatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a Poskytovatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

8. Výčet cen technické podpory

Objednatel se Poskytovateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 2 smlouvy odměnu ve výši:

Období	Cena za technickou podporu v Kč bez DPH
čtvrtletní technická podpora	100.000 Kč bez DPH
1 rok technické podpory	400.000 Kč bez DPH
5 let technické podpory celkem	2.000.000 Kč bez DPH