

# SMLOUVA

o technické podpoře prvků informačního systému

číslo smlouvy příjemce 308/2017

číslo smlouvy poskytovatele STP/17/75

## Smluvní strany

### 1. příjemce:

Město Chotěboř

se sídlem Trčků z Lípy 69, 583 01 Chotěboř

zastoupený Ing. Tomášem Škarydem, starostou města Chotěboř

v technických věcech

jedná za objednatele: Ing. Jan Vlach, informatik MěÚ

IČO: 00267538

DIČ: CZ00267538

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu:

a

### 2. poskytovatel:

VERA, spol. s r.o.

se sídlem Lužná 716/2, 160 00 Praha 6 - Vokovice

zastoupený Ing. Jiřím Matouškem, jednatelem

v technických věcech

jedná za zhotovitele: Ing. Aneta Volfová, Key Account Manager

IČO: 62587978

DIČ: CZ62587978

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34140

bankovní spojení: Fio banka a.s., V Celnici 1008/10, Praha 1

číslo účtu:

(dále označovány společně jako „Strany“)

uzavřely dnešního dne tuto Smlouvu:

## Článek I

### Základní ustanovení

1. Strany se v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) dohodly, že rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této Smlouvy vyplývajících se bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy a v bodu 4 níže jsou ke dni uzavření Smlouvy pravdivé. Strany se zavazují, že jakékoliv změny těchto údajů oznámí

bez prodlení druhé Straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

3. Poskytovatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této Smlouvy.

#### 4. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

a/ Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

za Příjemce: Ing. Tomáš Škaryd  
starosta města Chotěboř

za Poskytovatele: Ing. Jiří Matoušek  
jednatel VERA, spol. s r.o.

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

za Příjemce: Ing. Jan Vlach  
informatik MěÚ  
tel. 51 733 11 11  
e-mail: jvlach@chotebor.cz

za Poskytovatele: Ing. Aneta Volfová  
Key Account Manager  
tel. 51 733 11 11  
e-mail: avolf@chotebor.cz

c/ Kontaktní e-mail Příjemce pro prokazatelné doručování oznámení dle ustanovení čl. XI bod 2

informatik@chotebor.cz

#### Článek II Výklad pojmů

„Aktualizovaná verze“

Poslední verze určená Poskytovatelem k distribuci.

„Podporované verze“

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

„Testovací prostředí“

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

„Dokumentace“

Uživatelské a instalační příručky poskytované Příjemci, dostupné v elektronické podobě.

„Technická podpora“

Činnosti Poskytovatele poskytované Příjemci v rozsahu podle této Smlouvy po zprovoznění a předání IS, ve specifikaci dle Přílohy č. 2.

#### **„HelpDesk“**

Komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), faxu, pošty nebo osobním doručením, realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem, pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem.

#### **„Hotline“**

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

#### **„Pracovní doba“**

Doba v pracovní dny od 8 hodin do 17 hodin.

### **Článek III Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služby Technické podpory v rozsahu dle Přílohy č. 2 na agendy a moduly uvedené v Příloze č. 1
2. Poskytovatel není povinen plnit své povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení bodu 1 tohoto článku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
3. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Příjemce za účelem ověření funkcionality IS, případně jiných vlastností provedl instalaci do Testovacího prostředí.
4. Příjemce se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou dohodnutou cenu.
5. Poskytovatel není povinen plnit své povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení čl. I bod a) tohoto článku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.

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

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v termínech sjednaných s Příjemcem, jinak v termínech dle této Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn prodloužit termín poskytnutí služby v případě nedodržení závazků Příjemce podle čl. VI a dále z důvodu vlivu okolností vylučujících odpovědnost dle občanského zákoníku. V těchto případech není Poskytovatel v prodlení s dodáním služeb Příjemci.
3. Místem plnění je Městský úřad Chotěboř, Trčků z Lipy 69, 583 01 Chotěboř a jeho detašovaná pracoviště.

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

1. Poskytovatel se zavazuje:
  - provádět činnosti uvedené v předmětu této Smlouvy ve sjednaných termínech,
  - veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této Smlouvy,
  - vést záznamy o provedené práci formou Servisních listů vystavených po realizaci práce; Servisní listy budou potvrzeny oprávněnou osobou Příjemce, za pracovní protokol se považuje Příjemcem podepsaný Servisní list,
  - oznámit Příjemci uvolnění nové verze dle Přílohy č. 2,

- garantovat technickou podporu Podporovaných verzí,
- v případě významné změny uživatelského ovládání IS při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Příjemce,
- k dodání Legislativní úpravy IS.

Poskytovatel má právo:

- vyžadovat součinnost Příjemce při řešení předmětu této Smlouvy

Poskytovatel není odpovědný:

- za chybné výsledky, chyby v datech či jiné Chyby, jejichž příčina spočívá v zásahu Příjemcem nebo třetí stranou do IS bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li takový zásah Chyby, jsou veškeré potřebné úkony Poskytovatele spojené s odstraněním takové Chyby předmětem placených služeb nad rámec Technické podpory dle této Smlouvy,
- za chybné výsledky nebo chyby v datech způsobené Chybou, na kterou byl Příjemce upozorněn způsobem uvedeným v čl. XI odst. 3.

## Článek VI

### Práva a povinnosti Příjemce

1. Příjemce se zavazuje:

- zabezpečit pro komponenty IS odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Poskytovatele,
- zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
- umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Příjemce v individuálně předem sjednaných termínech,
- poskytnout Poskytovateli součinnost při instalaci IS
- zajistit přítomnost pověřených osob Příjemcem, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,
- určit osobu, která bude zajišťovat chod IS jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
- používat po dobu platnosti této Smlouvy poslední verzi nebo Podporovanou verzi. Nedodrží-li Příjemce tento závazek, není Poskytovatel povinen poskytovat podporu a údržbu IS.
- poskytovat Poskytovateli další potřebnou součinnost při plnění této Smlouvy.
- v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy a to v předem dohodnutých termínech.

2. Příjemce má právo:

- předem konzultovat nákup nových hardwarových a softwarových prostředků s Poskytovatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k IS.

## Článek VII

### Řešení vzniklých Chyb a připomínek

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit servisní zásah dle typů závady specifikované níže:

Kategorie závad:

- a) Kritická závada – jedná se o stav, kdy je znemožněna více než jednomu uživateli práce s IS nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované době výstup stanovený zákonem a nelze použít alternativní postup.
- b) Méně závažná závada – jedná se o stav, kdy je omezena práce s IS nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- c) Závada neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost IS nebo jeho částí.

Garance	Kritické závady	Méně závažné závady	Závady neohrožující funkčnost
Zahájení řešení kritického stavu a poskytnutí informace zákazníkovi na Help-line, jakým způsobem bude Poskytovatel kritický stav řešit.	Do 2 pracovních hodin od doby nahlášení závady.	Do 4 pracovních hodin od doby nahlášení závady.	Do 8 pracovních hodin od doby nahlášení závady.
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. neúplné odstranění závady).	Do 4 pracovních hodin od doby nahlášení závady.	-	-
Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo, nebo je popsán v dokumentaci).	Do 2 pracovních dnů od doby nahlášení závady.	Do 3 pracovních dnů od doby nahlášení závady.	Do 10 pracovních dnů od doby nahlášení závady.

- 2. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci.

### Článek VIII Cena a platební podmínky

- 1. Cena za poskytování Technické podpory v rozsahu podle Přílohy č. 2 této Smlouvy je stanovena dohodou Stran v celkové výši **13 500,- Kč** bez DPH za 3 měsíce podpory.  
Do této ceny jsou zahrnuty konzultace a školení v rozsahu dle Přílohy č. 2 bod g). Tato cena je po dobu 5let neměnná a je splatná na základě daňového dokladu vystaveného vždy do 15. dne prvního měsíce každého čtvrtletí. Dnem zdanitelného plnění je první den zúčtovacího období. Cena za první čtvrtletí technické podpory bude určena v poměrné výši odpovídající počtu měsíců podpory po akceptaci podporovaných komponent IS v příslušném čtvrtletí. Splatnost faktur bude 21 dnů od doručení Příjemci.
- 2. Cena nezahrnuje DPH, jež bude účtována ve výši stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., v platném znění. Cena je konečná a zahrnuje všechny ostatní výdaje (cestovní výdaje, stravné, ubytování apod.). Příjemce připouští navýšení ceny (včetně DPH) pouze v případě, pokud v průběhu trvání smlouvy dojde ke zvýšení sazeb DPH.
- 3. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytnutí služby Příjemci bez náhrady, pokud bude Příjemce v prodlení s plněním jakéhokoliv peněžitého dluhu podle této Smlouvy delším než 90 dnů, a to až do doby jeho úplného uhrazení.

4. Dojde-li na základě požadavku Příjemce k rozšíření IS oproti stavu k datu uzavření této Smlouvy, zavazují se Strany řešit odpovídající změnu ceny dle bodu 1 tohoto článku uzavřením písemného Dodatku k této Smlouvě.

#### Článek IX

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

1. Poskytovatel poskytuje záruku na IS po dobu 24 měsíců od předání IS, jeho části nebo aktualizace do rutinního provozu (záruční doba). Zárukou se rozumí, že Poskytovatel bude odstraňovat Chyby, které mu byly řádně oznámeny během trvání záruční doby bez nároku na další úplatu (tím není dotčeno ustanovení bodu 3 níže).
2. Poskytovatel není povinen poskytovat záruku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
3. Záruční doba počíná běžet ode dne předání IS či poskytnutí služeb; v případě, že software či služby budou Příjemci poskytnuty formou dálkového přenosu dat, běží záruční doba od okamžiku, kdy se Příjemce prokazatelně dozvěděl, že takovýto přenos dat je k dispozici.
4. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Příjemce ani za jinou škodu vzniklou Příjemci nesprávným zadáním ze strany Příjemce, způsobenou vlivem mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele okolnostmi vylučujícími odpovědnost, způsobenou nesprávným použitím programového vybavení dodaného Poskytovatelem nebo neoprávněným zásahem Příjemce.
5. Poskytovatel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané programové vybavení bude fungovat bez přerušení, Chyb či jiných nedostatků způsobených závadami používaného hardware či vadnou obsluhou Příjemce nebo kolizí s ostatním programovým vybavením Příjemce, o jehož užívání Příjemcem Poskytovatel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Poskytovatel Příjemce prokazatelně předem upozornil.
6. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.
7. Strany se dohodly, že výše pokuty za jakékoliv škody vyplývající z porušení této Smlouvy anebo z plnění této Smlouvy, kterou jedna Strana může požadovat po druhé Straně, se bude řídit příslušnými ustanoveními zákona č.89/2012 Sb., Občanský zákoník (nový).

#### Článek X

##### Důvěrné informace

1. Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, žádná ze Stran nesdělí žádné třetí osobě pro jakýkoli účel žádné informace, které tato Strana získá nebo dříve získala v souvislosti s plněním této Smlouvy nebo jejím projednáváním a které byly označeny za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“). Za Důvěrné informace se považují veškerá ustanovení této Smlouvy. Důvěrné informace však nezahrnují informace, které:
  - (a) jsou v době použití nebo sdělení veřejně dostupné;
  - (b) se stanou veřejně dostupnými (jinak než nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo
  - (c) jsou poskytnuty Straně třetí stranou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
2. Žádná ze Stran Důvěrné informace neposkytne žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany s výjimkou případů, kdy

- (a) zveřejnění nebo poskytnutí Důvěrné informace vyžaduje zákon nebo jiný právní předpis nebo je vyžadováno soudem či správním či podobným orgánem
  - (b) Důvěrná informace je poskytována právním zástupcům, účetním, auditorům, odborným poradcům nebo agenturám provádějícím rating ke splnění jejich úkolů, které nejsou v rozporu s účelem této Smlouvy
  - (c) jde o sdělení informací smluvním partnerům Dodavatele, a to v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění této Smlouvy
3. Příjemce uděluje svolení, aby Poskytovatel vedl záznamy o své činnosti podle této Smlouvy, zejména uváděl Příjemce v seznamu zákazníků, vedl záznamy o rozsahu užití softwaru a poskytoval tyto informace svým smluvním partnerům, jsou-li jimi požadovány.
  4. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením platnosti a účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a zůstávají platná i účinná i po zániku této Smlouvy, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.
  5. V případě porušení povinností plynoucích z tohoto článku Smlouvy je druhá Strana oprávněna účtovat Straně, jež se porušení dopustila, smluvní pokutu ve výši deset tisíc korun českých (10.000,- Kč) za každý případ takového porušení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody převyšující tuto smluvní pokutu.

#### **Článek XI**

##### **Doručování**

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

#### **Článek XII**

##### **Platnost Smlouvy**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Stranami a uzavírá se na dobu neurčitou s minimální délkou trvání do 30.04.2024. Smlouva nabývá účinnosti ode dne jejího uzavření.
2. Platnost a účinnost této Smlouvy lze ukončit následujícími způsoby:
  - a/ Dohodou Stran, která musí mít písemnou formu a musí být prokazatelně doručena druhé Straně.
  - b/ Písemnou výpovědí jedné ze Stran s výpovědní lhůtou 12 měsíců, výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
  - c/ Výpovědí s okamžitou účinností i před 30.04.2024 v těchto případech:

- Poskytovatel je v prodlení s plněním dle čl. IV déle než 90 dnů a ke splnění povinnosti byl písemně vyzván.
  - Příjemce je v prodlení s placením dle čl. IX déle než 90 dnů a ke splnění povinnosti byl písemně vyzván.
  - Jedna Strana se dopustila vůči druhé Straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.
3. V případě ukončení Smlouvy jsou Strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do šesti měsíců od účinnosti ukončení. Právo od smlouvy odstoupit za podmínek stanovených občanským zákoníkem tím není dotčeno.

### Článek XIII Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku.
2. Strany této Smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu
3. Smlouva nebo její Přílohy mohou být změněny pouze po předchozí dohodě Stran, a to formou písemných číslovaných dodatků. Bez dodržení těchto podmínek není změna Smlouvy platná.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Přílohy č. 1 – 3:  
Příloha č. 1 - Technická podpora komponenty.  
Příloha č. 2 - Rozsah Technické podpory  
Příloha č. 3 - Podmínky pro poskytování služby HotLine, HelpDesk a vzdálený přístup.
6. Smlouva byla schválena na ..... jednání ..... dne .....
7. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Příjemce a Poskytovatel obdrží dvě vyhotovení Smlouvy.
8. Smluvní Strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz této dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.

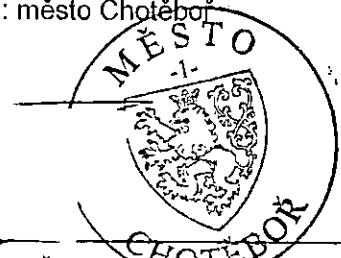
Dne: 25.09.2017

Dne: 28. 9. 2017

Poskytovatel: VERA, spol. s r.o.

Příjemce: město Chotěboř

VERA, spol. s r.o. (11)  
Lužná 2, 150 00 Praha 5  
IČO: 252 22 111  
zapsaná u Městského soudu v Praze  
číslo: 15/150/2008  
sídlo: Lužná 2, Praha 5



\_\_\_\_\_  
Ing. Jiří Matoušek, jednatel

\_\_\_\_\_  
Ing. Tomáš Škaryd, starosta města



Příloha č. 1 - Technická podpora pro komponenty

ID	Přesný název komponenty	Typ licence	Počet licencí
	Registr přestupků	multilicence	
	Finanční přehledy	multilicence	
	Rozhraní VERA-UO	multilicence	
	Rozhraní GIS	multilicence	
	Rozhraní úřední deska	multilicence	
	VeraExpres	multilicence	
	VERA Start	multilicence	
	WebServis Statistik	multilicence	
	Závazné ukazatele	multilicence	
	Zápočty	multilicence	
	AISEO a AISC Viewer	multilicence	
	VERAeGON Client-AISEO	multilicence	
	VERAeGON Client-AISC	multilicence	
	VERAeGON Viewer	multilicence	
	Kofax Express Desktop		2

## Příloha č. 2 - Rozsah Technické podpory

V rámci Technické podpory bude Poskytovatel vykonávat pro Příjemce následující služby:

- a) provádění změn v IS vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytování a implementaci takto upraveného software Příjemci včetně metodické podpory a provedení rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade, přičemž změny budou provedeny nejpozději k nabytí účinnosti jednotlivých zákonů,
- b) poskytování Příjemci veškerých zlepšení a dodatků k IS (upgrade a update) vydaných Poskytovatelem a jejich implementaci do prostředí Příjemce,
- c) poskytování dodávky aktuální verze provozní dokumentace a metodiky v rozsahu požadovaném zákonem č. 365/2000 Sb., v pozdějším znění, resp. jeho prováděcích předpisů,
- d) udržování vazeb vytvořených v rámci integrace na systémy třetích stran, včasné informování Příjemce o změnách v těchto vazbách a poskytnutí součinnosti třetím stranám, vyžadují-li změny úpravu aplikace třetí strany,
- e) metodickou a technickou podporu, servis, hot-line, helpdesk a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Příjemce nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému. Formy podpory musí být poskytovány nepřetržitě 5 dní v týdnu v době od 8.00 do 17.00 (5x9).

Minimální požadovaný rozsah Hot-line zahrnutý do ceny technické podpory je 50 hodin/rok.

- f) Poskytovatel se zavazuje garantovat podporu i mimo pracovní dobu, a to pouze v případě zachování chodu informačního systému z legislativních důvodů (volby, referendum, atp.).

Poskytovatel se zavazuje poskytnout Příjemci součinnost při implementaci nových verzí, a to minimálně formou vzdálené podpory. Termín bude vždy stanoven mimo pracovní dobu Příjemce.

- g) Poskytovat vzdálené konzultace a pomoc uživatelům IS.

Poskytovatel garantuje pomoc při řešení problémů Příjemce souvisejících s provozem systému. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, faxem či s využitím internetu ze strany Poskytovatele, případně o zásah v místě instalace.

- h) Provádět profylaxi systému IS (pravidelnou inspekci).

Z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému bude Poskytovatel vzdáleným přístupem po dobu platnosti smlouvy na základě objednávky Příjemce sledovat chod systému a případně provádět potřebné zásahy u Příjemce.

Inspekce systému v místě Příjemce bude prováděna periodicky v rozsahu 1 den/čtvrtletně v prvním roce podpory, ve druhém a každém dalším roce 1 den/rok.

Její náplní bude především:

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat,
- mapování vytižení systému (přihlašování),
- řešení problémů Příjemce,
- nahrávání opravných dávek.

O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Příjemce.

i) Provádět úpravy a rozvoj IS dle požadavků Příjemce.

Poskytovatel se zavazuje podporovat systém u Příjemce ve smyslu:

- úpravy nastavení systému dle potřeb Příjemce,
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů navazujících na implementaci systému,
- úprava stávajících a tvorba nových funkcí.

## Příloha č. 3 - Podmínky pro poskytování služby HotLine, HelpDesk a vzdálený přístup

### Hot-Line:

Tel. : +420 495 703 212

Email : hotline@vera.cz

### Služba HelpDesk

Služba HelpDesk je poskytována 24 hodin denně na adrese:

<https://helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik>

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

### Vzdálený přístup

Příjemce se zavazuje poskytnout a zabezpečit Poskytovateli SSH přístup a z následujících IP adres odborných pracovišť společnosti VERA platných v době uzavření této smlouvy:

IP adresa	DNS název	lokalita
89.233.168.103	praha.vera.cz	pobočka Praha
88.103.194.131	brno.vera.cz	pobočka Brno
90.182.130.242	chlumec.vera.cz	pobočka Chlumec nad Cidlinou
90.179.135.25	kunovice.vera.cz	detašované pracoviště
109.81.185.147	pardubice.vera.cz	pobočka Pardubice
109.81.186.69	olomouc.vera.cz	pobočka Olomouc
109.81.189.12	ostrava.vera.cz	pobočka Ostrava

Aktuální přístupové IP adresy najdete na webových stránkách společnosti VERA na adrese [www.vera.cz](http://www.vera.cz) v sekci pro zákazníky.