

SERVISNÍ SMLOUVA

číslo STP/17/74

Smluvní strany

(1) Poskytovatel:

VERA, spol. s r. o.

se sídlem Praha 6 - Vokovice, Lužná 2

kontaktní adresa: Klicperovo náměstí 39, 503 51 Chlumeč n. C.

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem

v Praze v oddílu C, vložka 34140

IČ : 62587978

DIČ : CZ62587978

kontaktní tel. :

kontaktní fax :

bankovní spojení : Fio banka, a.s., č. ú.

zastoupený : jednatelem Ing. Jiřím Matouškem

a

(2) Příjemce:

Město Žatec

se sídlem : nám. Svobody 1, 438 24 Žatec

IČ : 00265781

DIČ : CZ00265781

kontaktní tel. :

kontaktní fax :

bankovní spojení : KB Žatec

č. ú.

zastoupený : starostkou Mgr. Zdeňkou Hamousovou

(dále označovány společně jako „Strany“).

uzavřely dnešního dne tuto Smlouvu:

Článek I.

Základní ustanovení

1. Strany se v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2371 a následujících 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 bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy a v bodu 6 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 ASW (jak je tento pojem definován níže) má v době uzavření Smlouvy platné atesty vyplývající z aktuálně platných zákonů. Zároveň se Poskytovatel zavazuje, že po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy bude udržovat tyto atesty v platnosti.
4. Předmět technické podpory, jakož i návrh, vývoj a testování provádí Poskytovatel dle systému managementu jakosti ISO 9001:2008.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k ASW, anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této Smlouvy.

6. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

a/ Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

za Příjemce: **Mgr. Zdeňka Hamousová**
starostka

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

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

za Příjemce: **Miroslav Solar**
ředitel městské policie

[Redacted signature]

Ing. Pavel Bem
správce počítačové sítě

[Redacted signature]

za Poskytovatele: **Ing. Miroslav Bublík**
Key Account Manager

[Redacted signature]

c/ Kontaktní e-mail Příjemce pro prokazatelné doručování oznámení dle ustanovení čl. XIII

[Redacted email address]

Článek II. Výklad pojmů

„ASW“ nebo „Programové vybavení VERA Radnice“

Modulární počítačový systém Poskytovatele ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy – počítačové

programy (moduly) specifikované v Příloze č. 1. Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Nabyvatele, tyto skutečnosti jsou specifikovány vždy v dodatku Smlouvy.

„Aktualizovaná verze“

Poslední verze ASW určená Poskytovatelem k distribuci.

„Podporované verze“

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

„Testovací prostředí“

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

„Dokumentace“

Uživatelské a instalační příručky poskytované Příjemci, dostupné v elektronické podobě (na adrese <https://download.vera.cz/download>) obsahující návod k užívání ASW.

„Technická podpora“

Činnosti Poskytovatele poskytované Příjemci v rozsahu podle této Smlouvy po zprovoznění a předání ASW.

„Základní technická podpora“

Technická podpora ve specifikaci dle Přílohy č. 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, a to ve vazbě na Garantovanou úroveň servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem. Pokud řešení přesáhne celkovou dobu trvání 1 hodiny a důvod požadavku na HelpDesk není zaviněn ASW nebo zaměstnancem Poskytovatele, je toto řešení poskytováno jako placená služba, definovaná výčtem „Doprovodných služeb“. Tato služba se nevztahuje na návrhy Příjemce v rámci jeho možnosti, podávat Poskytovateli náměty a připomínky.

„Hotline“

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

„Chyba“

Stav, kdy ASW vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím ASW (t.j. stav, kdy po provedení aktualizace ASW taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).

„Rozdílové školení“

Rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

- s vydáním nové verze podsystemu, která má zásadní změny ve funkčnosti;
- se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystemu. Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky.

Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

„Distanční rozdílové školení“

Distanční rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti:

- s vydáním nové verze podsystemu, která má zásadní změny ve funkčnosti;
- se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů.

Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému. Rozdílové školení je obvykle prováděno distančně, formou virtuální prezentace příslušných změn, s možností zpětné vazby od uživatele ke školiteli. Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.

„Pracovní doba“

Doba v pracovní dny od 8 hodin do 17 hodin.

„Doprovodné služby“

Doprovodnými službami se pro účely této Smlouvy rozumí služby, které jsou poskytovány nad rámec Základní technické podpory na základě objednávky Příjemce.

Specifikace Doprovodných služeb je uvedena v následující tabulce :

Pojem	Popis definice
Školení	Školením se rozumí <u>souvislý výklad problematiky</u> nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
Konzultace	Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů ASW • konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění) • konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi,...) Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.
Akreditované školení	Akreditované školení je akreditovaný vzdělávací program průběžného vzdělávání dle ustanovení § 31 odst. 5 zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Forma a obsah školení je akreditována Ministerstvem vnitra České republiky. Lektori akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem vnitra České republiky.
Telefonická konzultace	Poskytování odpovědí na dotazy Příjemce a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním agend ASW prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Příjemce a Poskytovatelem a to nad rámec Hotline po předchozím upozornění Poskytovatele. Jde o odpovědi na více dotazů současně nebo v několika na sebe navazujících telefonických spojeních.
Konzultační den (společný)	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem konzultace odborných záležitostí z předem definované odborné oblasti.
Hromadné školení (společné)	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem školení dané odborné záležitosti.
Odborné dny	Pracovní setkání organizované Poskytovatelem za účelem jednání o předem definované odborné problematice z oblasti řešené Příjemcem formou přednášky Poskytovatele a diskuse k tématu.

Pojem	Popis definice
Vzdálený přístup	Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy. Takto lze provést • servisní zásah systémového technika, • analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, • detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele, • resp. jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté Poskytovatelem a Příjemcem schválené. Vzdálený přístup je prováděn vždy podle pravidel pro připojení dohodnutých v Příloze č. 3 a za současného zachování plné bezpečnosti IS Příjemce.
Analýza	Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkčností pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků ASW. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění ASW, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.
Poradenská metodická pomoc	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů (řád spisové služby, směrnice tajemníka pro různé oblasti, atd.). Dále se jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Příjemce pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
Instalace	Implementace ASW či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu. Hardware musí splňovat technické parametry definované Poskytovatelem.
Pohotovost systémového technika	Zajištění služby systémového technika v mimopracovní dobu, případně dny pracovního volna a klidu. Dostupnost systémového technika pro zaměstnance Příjemce je zajištěna předáním telefonního čísla, e-mail adresy nebo jiného odkazu tak, aby doba odezvy prvního kontaktu nepřesáhla 20 minut. V rámci této služby je zahrnuta pohotovost a čas strávený řešením dotazu nebo požadavku maximálně do času 15 minut. Čas strávený nad tuto základní taxu je účtován standardními ceníkovými sazbami, je-li práce prováděna v mimopracovní dobu, je účtována s přírážkou 50%.
Asistence konzultanta u Příjemce	Na základě požadavků Příjemce Poskytovatel poskytuje asistenci zaměstnanců Poskytovatele na pracovištích Příjemce v době, kdy zaměstnanci Příjemce budou s využitím ASW uskutečňovat zpracování dat.

Pojem	Popis definice
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Příjemce“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Poskytovatele na pracovišti Příjemce nebo vzdáleným přístupem.
Zakázkové úpravy ASW	Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě formalizovaných požadavků Příjemce odsouhlasených Poskytovatelem, které mění nebo přidávají funkčnost ASW a nejsou v rozsahu „Legislativní úpravy ASW“, „Rozvoj ASW“, „Obecné úpravy ASW“.

„Nadstandardní služby“

služby poskytnuté nad rámec této Smlouvy v souladu s čl. VIII Smlouvy.

„Legislativní úpravy ASW“

Úpravy ASW vyplývající z obecně závazných právních předpisů (tzv. legislativní upgrade) provedené Poskytovatelem.

„Rozvoj ASW“

Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě vlastního metodického rozvoje.

„Obecné úpravy ASW“

Úpravy ASW provedené Poskytovatelem na základě formalizovaných požadavků Příjemce ve shodě s požadavky ostatních uživatelů ASW, odsouhlasených Poskytovatelem v souladu s konsensuálními požadavky Příjemce, přičemž z povahy těchto úprav ASW vyplývá, že mohou být využívány i ostatními uživateli ASW (obecně požadované úpravy).

„Portlist“

Seznam přenositelnosti ASW.

„Servisní list“

znamená písemný záznam o poskytnutých Doprovodných službách nebo Nadstandardních službách (předávací protokol služby).

Článek III. Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je poskytování služby Základní technické podpory v rozsahu dle Přílohy č. 2 na agendy programového vybavení VERA Radnice uvedené v Příloze č. 1, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
2. Poskytovatel se dále zavazuje po dobu platnosti této Smlouvy na základě Poskytovatelem akceptovaných objednávek poskytovat Doprovodné služby v souladu s čl. II, v rozsahu požadavků a specifikací uvedených v objednávce Příjemce, a to nad rámec uvedený v Příloze č. 2, za ceníkové ceny Poskytovatele, platné v době provedení služby.
3. Poskytovatel není povinen plnit své povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení bodu 1 tohoto článku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
4. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Příjemce za účelem ověření funkcionality ASW, případně jiných vlastností provedl instalaci ASW do Testovacího prostředí.
5. Příjemce se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou dohodnutou cenu.

Článek IV. Termín a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu Základní technické podpory od prvního dne měsíce následujícího po podpisu akceptačního protokolu dle Smlouvy o udělení Licence k užití Programového vybavení VERA Radnice číslo SWR/17/281.
2. Poskytovatel je oprávněn prodloužit termín poskytnutí služby v případě nedodržení závazků Příjemce podle čl. VI a dále z důvodu vlivu mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele. V těchto případech není Poskytovatel v prodlení s dodáním služeb Příjemci.
3. Místem plnění je nám. Svobody 1, 438 24 Žatec a jeho detašovaná pracoviště, pracoviště Poskytovatele a další místa určená Poskytovatelem.

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 ASW při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Příjemce,
 - k dodání Legislativní úpravy ASW. V případě nedodržení tohoto závazku může Příjemce účtovat smluvní pokutu dle čl. XI, bodu 3.
2. Poskytovatel má právo:
 - vyžadovat součinnost Příjemce při řešení předmětu této Smlouvy
3. Poskytovatel není odpovědný:
 - za chybné výsledky, chyby v datech či jiné Chyby, jejichž příčina spočívá v zásahu Příjemcem nebo třetí stranou do ASW bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Způsobí-li takový zásah Chyby, jsou veškeré potřebné úkony Poskytovatele spojené s odstraněním takové Chyby předmětem placených Doprovodných služeb nad rámec Technické podpory dle této Smlouvy,
 - za chybné výsledky nebo chyby v datech způsobené Chybou, na kterou byl Příjemce upozorněn způsobem uvedeným v čl. XIII odst. 3.

Článek VI. Práva a povinnosti Příjemce

1. Příjemce se zavazuje:

- zabezpečit pro ASW odpovídající provozní prostředí specifikované v Dokumentaci Poskytovatele, zejména dle Přílohy č. 4.
 - 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 ASW,
 - 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 ASW jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
 - instalovat Aktualizované verze,
 - používat po dobu platnosti této Smlouvy poslední verzi ASW nebo Podporovanou verzi, na platformách uvedených v Příloze č. 4. Nedodrží-li Příjemce tento závazek, není Poskytovatel povinen poskytovat podporu a údržbu ASW.
 - 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 ASW a nejsou specifikovány v Příloze č. 4.
3. V rámci Základní technické podpory systému má Příjemce nárok na poskytování aktualizací v rozsahu Legislativní úpravy ASW, Obecné úpravy ASW a Rozvoj ASW v rozsahu zakoupených licencí ve specifikaci dle aktualizované Dokumentace. Případné vícepráce potřebné k zavedení rozšířené funkcionality, požadované Příjemcem nad rámec výše uvedených aktualizací, nejsou součástí Základní technické podpory systému, ale budou realizovány a hrazeny v rámci Doprovodných služeb. Provedení víceprací nad rámec Základní technické podpory musí být písemně předem schváleno Příjemcem včetně jejich ceny, jinak nemohou být Poskytovatelem účtovány a v takovém případě se má za to, že se nejedná o vícepráce, ale o součást Základní technické podpory.

Článek VII.

Řešení vzniklých chyb a připomínek

1. Připomínky a Chyby je Příjemce povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu Chyby a kdy a za jakých okolností se Chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Příjemce dále uvede požadavek na odstranění Chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění Chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti Chyby podle tabulky níže .

Závažnost Chyby	Definice závažnosti Chyby	Doba zahájení řešení (od nahlášení)	Míra plnění SLA	Řešení
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena –	24 hodiny v rámci	95 %	a

	hrozí škoda.	pracovní doby		
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	48 hodin v rámci pracovní doby	80 %	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	72 hodin v rámci pracovní doby	65 %	a, b,
D	Námět na rozvoj IS	14 pracovních dnů	65 %	b, c,

2. Řešením se ve smyslu této Smlouvy rozumí :

4. a/ Odstranění Chyby aplikace nebo lokalizace jiné závady mimo vliv Poskytovatele (např. závada hardware). Opravy Chyb ASW bude provádět Poskytovatel do Aktualizované verze,
 5. b/ Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
 6. c/ Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.
3. Poskytovatel řeší nahlášené Chyby a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti Chyby stanovené v bodě 1 tohoto článku. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda nahlášené události jsou Chybou ASW a jaká je její závažnost, či pouze připomínkami nebo námětem na rozvoj ASW. Závažnost Chyby nahlášená Příjemcem může být Poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj ASW zahrnuty do nových verzí ASW.
4. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci podle bodu 2 tohoto článku.
5. Chyby způsobené Nabyvatelem (a to včetně Chyb oznámených během záruční doby) bude Poskytovatel odstraňovat na náklady Nabyvatele.
6. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení vedoucí k odstranění Chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v čl. VII bod 1.
7. Míra plnění SLA se měří pololetně, vyjadřuje poměr Chyb dané závažnosti, u nichž byla dodržena doba zahájení řešení (v souladu s předchozím bodem), vůči všem nahlášeným Chybám dané závažnosti a stanovuje základ pro výpočet případné sankce.

Článek VIII. Nadstandardní služby

1. Poskytovatel může dále poskytovat Příjemci nadstandardní služby nad rámec této Smlouvy, jako jsou např. převody dat, správa systému, konzultantská podpora v sídle Příjemce, úpravy, případně vytváření nových sestav, vývoj specializovaných řešení a práce podobného charakteru, školení obsluhy, opravy chyb v datech způsobených

obsluhou. Tyto služby nejsou předmětem Smlouvy a nejsou cenově zohledněny v čl. IX.

2. Nadstandardní služby se sjednávají individuálně na základě písemné objednávky ze strany Příjemce.

Článek IX.

Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování Základní technické podpory v rozsahu podle Přílohy č. 2 této Smlouvy je stanovena dohodou Stran v celkové výši **41 250,00 Kč** za rok bez DPH. Tato částka je splatná ve čtyřech čtvrtletních splátkách ve výši 1/4 ročního poplatku, a to na základě daňového dokladu vystaveného vždy do 15. dne prvního měsíce každého kalendářního čtvrtletí. Dnem zdanitelného plnění je datum vystavení daňového dokladu.
2. Cena za poskytnutí samostatně objednaných Doprovodných služeb, školení či jiných služeb bude fakturována po jejich provedení, dle skutečně vykonané práce na základě Servisního listu potvrzeného Příjemcem, ve výši stanovené podle ceníku Poskytovatele platného v době poskytnutí služeb. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.
3. Ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb, o cenách, v platném znění. Nezahrnují DPH, jež bude účtována ve výši stanovené zákonem. Ceny jsou konečné a zahrnují všechny ostatní výdaje (cestovní výdaje, stravné, ubytování apod.)
4. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytnutí služby Příjemci bez náhrady, pokud bude Příjemce v prodlení s plněním jakéhokoli peněžitého dluhu podle této Smlouvy delším než 90 dnů, a to až do doby jeho úplného uhrazení.
5. Dojde-li na základě požadavku Příjemce k rozšíření ASW 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.
6. Nedojde-li k dohodě dle předchozího bodu tohoto článku, je Poskytovatel oprávněn jednostranně požadovat zvýšení ceny uvedené v bodě 1 tohoto článku o částku nejvýše 20 % z ceníkové ceny rozšířeného ASW (licenčního poplatku za udělení licencí k užívání těchto nově pořízených částí ASW) platné v době rozšíření ASW.

Článek X.

Záruka za jakost, odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel poskytuje záruku na ASW po dobu šesti měsíců od předání ASW, jeho části nebo aktualizace do rutinního provozu (záruční doba). Zárukou se rozumí, že Poskytovatel bude odstraňovat Chyby, které mu byly řádně oznámeny během trvání záruční doby bez nároku na další úplatu (tím není dotčeno ustanovení bodu 3 níže).
2. Poskytovatel není povinen poskytovat záruku ve vztahu k jiným než Podporovaným verzím.
3. Záruční doba počíná běžet ode dne předání ASW či poskytnutí služeb; v případě, že ASW či služby budou Příjemci poskytnuty formou dálkového přenosu dat, běží záruční doba od okamžiku, kdy se Příjemce prokazatelně dozvěděl, že takovýto přenos dat je k dispozici.
4. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Příjemce ani za jinou škodu vzniklou Příjemci nesprávným zadáním ze strany Příjemce, způsobenou vlivem mimořádné

nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli Poskytovatele, způsobenou nesprávným použitím programového vybavení dodaného Poskytovatelem nebo neoprávněným zásahem Příjemce.

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 jakékoliv škody vyplývající z porušení této Smlouvy anebo z plnění této Smlouvy, kterou jedna Strana může požadovat po druhé Straně, je pro všechny události (mající za následek vznik takové škody) jenž nastanou během jednoho roku, omezena částkou odpovídající výši ceny za poskytování Základní technické podpory.

Článek XI. Sankce

1. V případě prodlení Příjemce se zaplacením jakéhokoliv dluhu podle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Příjemce je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu za nenaplnění míry SLA v termínech dle této Smlouvy (prodlení Poskytovatele), v jednotlivých kategoriích ve výši dle následující tabulky. Smluvní pokutu lze uplatnit pouze v případě, že k prodlení Poskytovatele nedošlo vinou technické či jiné nepřipravenosti Příjemce

Závažnost Chyby (dle čl. VII)	Jednotka pro výpočet	Výše sml. pokuty pro jednotku za každý den prodlení
A.	1 %	200
B.	1 %	100
C.	neuplatní se	neuplatní se
D.	neuplatní se	neuplatní se

Celková výše smluvní pokuty se určí tak, že celkový počet případů, kdy nebyla splněna míra plnění SLA, vyjádřený v procentech v souladu s čl. VII odst. 5, se (i) vydělí jednotkou pro výpočet, (ii) vynásobí počtem dnů prodlení a (iii) vynásobí výší smluvní pokuty pro jednotku za každý den prodlení.

3. V případě prodlení Poskytovatele se splněním závazku uvedeného v čl. V, odst. 1, poslední odrážka vzniká Příjemci nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
4. V případě nedodržení závazku uvedeného v čl. VI odst. 1 může Poskytovatel účtovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den nesplnění povinnosti Příjemce.
5. V případě prodlení s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn fakturovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

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

Článek XII.

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 Poskytovatele, 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 jakéhokoli 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 XIII.

Doručování

1. Doručování mezi Stranami se uskutečňuje na adresy a další kontaktní údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy a v čl. I, bodě 6. Každá Strana má povinnost oznámit do 5 dnů druhé Straně změnu své adresy, popř. jiných kontaktních údajů. V případě neoznámení takové změny jsou rozhodné údaje uvedené v této Smlouvě.
2. Oznámení o udělení dálkového přístupu Příjemce k serveru Poskytovatele za účelem stažení – download Licence ASW bude zasláno elektronicky na kontaktní e-mail Příjemce uvedený v čl. I bod 6 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 6 c).

Článek XIV.

Platnost Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Stranami a uzavírá se na dobu neurčitou. Smlouva nabývá účinnosti zápisem do registru smluv.
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 výpověď jedné ze Stran s výpovědní lhůtou 6měsíců, výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - c/ Odstoupením od Smlouvy s okamžitou účinností v těchto případech:
 - Poskytovatel je v prodlení s plněním dle čl. IV déle než 90 dnů.
 - Příjemce je v prodlení s placením dle čl. IX déle než 90 dnů.
 - Jedna Strana se dopustila vůči druhé Straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.
3. Odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedených v tomto článku se nedotýká možnosti odstoupení podle občanského zákoníku. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do šesti měsíců od účinnosti odstoupení.

Článek XV.

Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku.
2. Veškeré spory, které vzniknou z této Smlouvy, a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním Stran, budou rozhodovány s konečnou platností u příslušného soudu.
3. Strany této Smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
4. Příjemce souhlasí s uváděním názvu své firmy či názvu při propagačních akcích a na propagačních materiálech Poskytovatele.

5. 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.
6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Přílohy č. 1 – 4:
Příloha č. 1 – Seznam agend Programového vybavení VERA Radnice.
Příloha č. 2 - Základní technická podpora.
Příloha č. 3 - Podmínky pro poskytování služby HelpDesk a vzdálený přístup.
6. Smlouva byla schválena na 22. jednání Rady města dne 2. 10. 2017.
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:

Dne:

Poskytovatel: VERA, spol. s r.o.

Příjemce: Město Žatec

Miroslava Vošoustová
Sales and Marketing Director
VERA, spol. s r.o.
na základě plné moci

Mgr. Zdeňka Hamousová
Starostka města Žatec

Příloha č. 1 - Seznam agend Programového vybavení VERA Radnice

Předmět Smlouvy tvoří níže uvedené agendy programového vybavení VERA Radnice

Poskytovatel poskytl licence pro 20 současně pracujících uživatelů (konkurenčních uživatelů)

	Prefix	Název	Specifikace
Jádro IS VERA Radnice			
		GENERO	běžové prostředí
	VR	Registry	
	VE	Programový manažer	číselníková komponenta
	JS	Jednotná organizační struktura	
IS Městské policie			
	PP	Městská policie	
	PP-M	Městská policie – mobilní kancelář	
	MB	Pokutové bloky	
	PP-P	Městská policie – rozhraní vozidla, osoby	
Rozhraní na ISZR			
		VERAeGON-Connector	technologická komponenta
	JSM	JOsOptIM	
	RIZR	VERAeGON Client-ESIR	
	RU	Aktualizace ze základních registrů	
Rozhraní na spisovou službu GINIS a Přestupky VITA			
	RINE	AIS VERA – SSL (NS)	
	RISG	Rozhraní – SSL GINIS	
		Rozhraní – Přestupky VITA	

Příloha č. 2 - Základní technická podpora

Služba:

1. Základní technická podpora je poskytována po dobu platnosti této Smlouvy na agendy IS VERA Radnice uvedené v Příloze č. 1.
2. Poskytování služby Základní technické podpory na zakoupené Licence Programového vybavení VERA Radnice lze ukončit písemnou výpovědí Nabyvatele prokazatelně doručenou Poskytovateli. Ve výpovědi musí být uveden seznam agend a počet licencí, kterých se výpověď týká. Výpovědní lhůta je 6měsíční a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi Poskytovateli.
3. Provádění změn ASW vyplývajících z legislativních úprav ASW, obecných úprav ASW , rozvoje ASW (aktualizovaná verze ASW).
4. Poskytnutí aktualizovaných verzí ASW k užití Příjemci, připravovaných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu, a to v případě řádného uhrazení ceny Základní technické podpory Příjemcem, vždy do šedesáti (60) dnů po ukončení vývoje a uvolnění nové verze k distribuci. O aktualizované verzi Poskytovatel vždy písemně informuje Příjemce, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci
5. Legislativní úpravy ASW budou Poskytovatelem dodány nejpozději 10 dnů před nabytím účinnosti příslušného právního předpisu. Pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 60 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude „distribuce“ „aktualizované verze“ provedena nejpozději do 60 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů
6. Informování o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích ASW.
7. Průběžná aktualizace dokumentace.
8. Průběžný upgrade a update ASW při upgradu operačního systému na vyšší verze, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice. Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.
9. Povinnost průběžného upgrade a update ASW podle ustanovení odstavce 8 a 9 se nevztahuje na případy, kdy upgrade produktů třetích stran vykazují takové vlastnosti, které omezují, či znemožňují provoz ASW a jejich vzájemné užívání by proto bylo neslučitelné.
10. Možnost účasti Příjemce na schůzkách uživatelů pořádaných Poskytovatelem.
11. Služba HelpDesk.
12. Řešení vzniklých Chyb a připomínek podle čl. VII této Smlouvy.

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

HotLine VERA :



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 Zhotovitele.

Vzdálený přístup

Nabyvatel se zavazuje poskytnout a zabezpečit Poskytovateli SSH přístup a vzdálenou správu na plochu 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 v sekci pro zákazníky.