



# SMLOUVA O DODÁNÍ SOFTWARE A POSKYTNUTÍ LICENCE A DALŠÍCH SLUŽEB

číslo SWR/18/295

Smluvní strany:

**VERA, spol. s r. o.**

se sídlem: Praha 6 - Vokovice, Lužná 716/2

IČ: 62587978, DIČ: CZ62587978

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 34140

bankovní spojení: Fio banka, a. s., číslo účtu: 2400431298/2010

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti obchodní: Monika Syslová, [monika.syslova@vera.cz](mailto:monika.syslova@vera.cz)

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti technické: Mgr. Ota Kubinec, [ota.kubinec@vera.cz](mailto:ota.kubinec@vera.cz)

(dále jen „Poskytovatel“)

a

**Město Havlíčkův Brod**

se sídlem: Havlíčkovo nám. 57, 580 00 Havlíčkův Brod

IČ: 00267449, DIČ: CZ00267449

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti obchodní:

Ing. Václav Stejskal, tajemník, [vstejskal@muhb.cz](mailto:vstejskal@muhb.cz)

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti technické:

Ing. Tomáš Horáček, vedoucí odboru informatiky, [thoracek@muhb.cz](mailto:thoracek@muhb.cz)

(dále jen „Nabyvatel“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“ nebo „OZ“)

(dále jen „Smlouva“)

Město Havlíčkův Brod	
1 - podatelna - 1	
Došlo:	7. 06. 2018
Čj:	.....
Počet listů: 15	Počet listů příloh: .....
Počet svazků: .....	Nejistová podoba: .....

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Tato Smlouva se řídí obchodními podmínkami Poskytovatele pro poskytování software, které tvoří samostatnou přílohu této Smlouvy (dále jen „**Obchodní podmínky**“). V případě kolize ustanovení Smlouvy a Obchodních podmínek mají ustanovení Smlouvy přednost.
- 1.2 V této Smlouvě použité pojmy a definice označené velkým počátečním písmenem mají příslušný význam uvedený v Obchodních podmínkách, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je:
  - 2.1.1 dodání software a poskytnutí licence k užití, jak je definováno v článku 3. Smlouvy (dále jen Software);
  - 2.1.2 poskytování základní technické podpory dle článku 4. Smlouvy (dále jen Technická podpora);
  - 2.1.3 možnost poskytování doprovodných služeb dle článku 6. Smlouvy.

## 3. SOFTWARE

- 3.1 Dodávaný Software je detailně specifikován v příloze Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“).
- 3.2 Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Nabyvatele prostřednictvím dodatku ke Smlouvě.
- 3.3 Software bude dodán dle harmonogramu plnění v příloze Smlouvy.
- 3.4 K Software, včetně všech jeho dodaných verzí a modulů, je poskytována ode dne dodání nevýhradní licence v rozsahu a za podmínek uvedených v Obchodních podmínkách a ve Smlouvě (dále jen Licence).
  - 3.4.1 Licence se uděluje jako časově neomezená.  
Nabyvatel je oprávněn Licencí využít pouze v místech užívání Software uvedených níže:

Označení místa
Havlíčkovo nám. 57, 580 00 Havlíčkův Brod

- 3.4.2 Nabyvatel je oprávněn užít Software ve sjednaném počtu licencí buď pro jednotlivé agendy anebo pro celkový systém dle Smlouvy.
- 3.4.3 Licence se sjednává jako úplatná; licenční odměna je v plné výši zahrnuta v ceně plnění dle Smlouvy.
- 3.4.4 Nabyvatel touto Licencí nezískává souhlas s prováděním úprav či jiných zásahů do Software či jeho označení, ani k jeho zpracování a tvorbě odvozených děl jinými způsoby, včetně spojování s jiným dílem či zařazování do díla souborného.

- 3.4.5 V rozsahu, v jakém se Software považuje za počítačový program nebo jeho rozmnoženinu, není Nabyvatel oprávněn k jeho rozmnožování, překládání, zpracovávání, úpravám či provádění jiných změn.
- 3.4.6 Nedodržení rozsahu Licence či jejích podmínek má za následek zánik Licence k okamžiku prvního výskytu takového porušení, pokud nedojde k odstranění porušení bez zbytečného odkladu po upozornění ze strany Poskytovatele, nejpozději však do 30 dnů.
- 3.4.7 Nabyvatel bere na vědomí, že Software může obsahovat součásti, které jsou chráněny autorskými právy a dalšími právy kvysledkům tvůrčí činnosti třetích osob. Nabyvatel se zavazuje seznámit se s licenčními podmínkami k software třetích osob a užívat jej v souladu s příslušnými licenčními podmínkami a dalšími ujednáními nositelů práv k takovému software.
- 3.4.8 V rozsahu, v jakém to licenční podmínky k software třetích osob umožňují, se Nabyvatel stává nabyvatelem příslušné licence přímo od oprávněné třetí osoby.

#### 4. TECHNICKÁ PODPORA

- 4.1 Technická podpora bude poskytována v souladu s Obchodními podmínkami.

#### 5. CENA

- 5.1 Ceny jsou uvedeny v příloze Smlouvy.
- 5.2 Platební podmínky se řídí Obchodními podmínkami.

#### 6. POSKYTOVÁNÍ DOPROVODNÝCH SLUŽEB

- 6.1 Nabyvatel je oprávněn objednat u Poskytovatele další doprovodné služby z nabídky uvedené na webu Poskytovatele za ceníkové ceny Poskytovatele platné v době provedení služby a uvedené rovněž na webu Poskytovatele.
- 6.2 Poskytování doprovodných služeb bude realizováno na základě akceptovaných objednávek Nabyvatele.
- 6.3 Objednávkou se rozumí i požadavek Nabyvatele přijatý formou Hot Line, Help Desk či jinou formou, který není uznán Poskytovatelem za vadu Software.

#### 7. ODSTRANĚNÍ VAD A DOSTUPNOST SOFTWARE

- 7.1 Reklamační řízení se řídí ustanoveními Obchodních podmínek. Smluvní strany dále sjednávají, že Poskytovatel zahájí odstranění vady ve lhůtách podle níže uvedené tabulky.
- 7.2 Poskytovatel zajistí dostupnost Software podle zde uvedené tabulky. Míra dostupnosti znamená podíl času, kdy byl Software bez vad a celkového času uplynulého za posuzované období, a jedná se o minimální cílový stav, který Poskytovatel Nabyvateli garantuje.
- 7.3 Nad rámec vad je Nabyvatel oprávněn prostřednictvím Hot Line nebo Help Desku nahlašovat Poskytovateli též své návrhy na zlepšení Software. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj Software zahrnuty do nových verzí Software.

- 7.4 Pro účely řešení vady nebo návrhu Nabyvatele na zlepšení je Poskytovatel oprávněn omezit dostupnost Software. Do nedostupnosti při vyhodnocování celkové Míry splnění SLA se započítává pouze nedostupnost způsobená odstraňováním vady, za kterou odpovídá Poskytovatel. Do nedostupnosti se nezapočítává doba, po kterou nebyla poskytnuta součinnost Nabyvatele.
- 7.5 Výklad časových okamžiků je následující:
- 7.5.1 Doba potvrzení přijetí požadavku znamená časový úsek v hodinách v rámci Pracovní doby od nahlášení vady přes aplikaci Help Desk do okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyrozuměl Nabyvatele o tom, že byl úspěšně doručen a/nebo zaevidován požadavek.
- 7.5.2 Doba zahájení řešení znamená časový úsek v hodinách v rámci Pracovní doby od nahlášení vady přes aplikaci Help Desk do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení vady Nabyvateli.
- 7.5.3 Doba vyřešení znamená časový úsek v hodinách v rámci Pracovní doby od nahlášení vady přes aplikaci Help Desk do okamžiku, ve kterém Poskytovatel dokončil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení vady Nabyvateli, zejména kdy byla Nabyvateli zpřístupněna nová verze Software obsahující řešení.

Závažnost vady	Definice závažnosti vady	Doba potvrzení přijetí požadavku	Doba zahájení řešení	Doba vyřešení	Míra plnění SLA	Řešení **)
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	2	8	16	95 %	a
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určité době ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	4	16	40	80 %	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	8	24	160	65 %	a, b

\*\*) a-odstranění vady Software, b- poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému.

- 7.6 Poskytovatel vede záznamy o známé nedostupnosti Software. Výsledná úroveň dostupnosti se vypočítává za předcházející kalendářní pololetí. Jako výsledná úroveň dostupnosti se použije úroveň v procentech zjištěná jako podíl skutečné dostupnosti v minutách a cílové dostupnosti v minutách.

- 7.7 Za nesplnění minimální dostupnosti dle zde uvedené tabulky vznikne Nabyvateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši určené dle následující tabulky

Závažnost vady	Jednotka pro výpočet/8 hodin Pracovní doby prodlení s odstraněním vady	Výše smluvní pokuty v CZK za jednotku
A.	1	500
B.	1	200
C.	5	100

Celková výše smluvní pokuty za posuzované kalendářní pololetí činí  $X$  %, kdy  $X$  se spočítá jako součin *Jednotky pro výpočet* a počtu procentních bodů, které zbývaly do dodržení minimální dostupnosti za posuzované kalendářní pololetí.

## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po 2 vyhotoveních.
- 8.2 Smluvní strany tímto prohlašují, že plnění sjednaná Smlouvou nejsou ve vzájemném hrubém nepoměru a že smluvní strany měly právo smluvní podmínky vyjednávat a ovlivnit.
- 8.3 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Technická specifikace
- Příloha č. 2: Hot Line, Help Desk, Vzdálený přístup
- Příloha č. 3: Cena
- Příloha č. 4: Harmonogram plnění
- Příloha č. 5: Obchodní podmínky

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, seznámily se s jejími přílohami, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Poskytovatel

V Praze dne 31.05.2018

VERA, spol. s r. o. (11)  
 Lyžná 2, 100 00 Praha 6  
 IČ: 00457178

VERA, spol. s r. o.

Ing. Jiří Matoušek, jednatel

Nabyvatel

V Havlíčkově Brodě dne

7.6.2018

Město Havlíčkův Brod  
 oddělení informatiky  
 529

Město Havlíčkův Brod

Mgr. Jan Tecl, MBA, starosta

## Příloha č. 1

### Technická specifikace

#### 1. Garantované funkce Software:

##### Popis modulu eJednání

Agenda umožňuje přípravu a průběh jednání Rady města a Zastupitelstva města. Součástí řešení jsou workflow procesy pro tvorbu, správu, schvalování, kontrolu, vyhledávání, prezentaci a export dat. Systém podporuje automatický zápis úkolů z různých usnesení (Rady, komise, výboru) do agendy eÚkoly.

##### Návrh usnesení

- 1) Obrazovka pro tvorbu návrhu usnesení je rozdělena do logických částí, které uživatele při zpracování návrhu usnesení vedou krok za krokem.
- 2) Opakující se právní formulace lze vložit pomocí předdefinovaného číselníku právních ustanovení.
- 3) K návrhu usnesení lze přiložit libovolný počet příloh s označením, zda je příloha veřejná/neveřejná, popř. anonymizovaná.
- 4) Připravený návrh usnesení lze odeslat ke schválení.
- 5) O průběhu procesu schvalování bude uživatel informován na záložce Moje dokumenty formou přehledných ikon.
- 6) Pokud bude třeba dopracovat změny, bude uživateli návrh usnesení vrácen zpátky k dopracování, o čemž e-mailem uživatel obdrží informaci. Jakékoliv změny provedené v dokumentech jsou verzovány.

##### Program

- 1) Výběrem druhu a termínu jednání lze jednoduše vytvořit program a pozvánku.
- 2) Poté se všechny schválené návrhy usnesení automaticky zařadí do programu.
- 3) Seřazení bodů programu lze provést přetažením.
- 4) Číslování bodů se provádí automaticky.
- 5) Podklady k jednání lze distribuovat emailem nebo na sdílené úložiště.
- 6) Voleným zástupcům jsou k dispozici také v aplikaci.

##### Průběh jednání a Zápis

- 1) K jednotlivým bodům jednání lze doplnit výsledky hlasování, případně zapsat diskuzi.
- 2) Projednávaný bod lze promítnout na hlasovací tabuli.

- 3) V případě potřeby je možné návrhy usnesení rozdělit na více částí a hlasovat o nich samostatně. Totéž se týká tvorby protinávrhů.
- 4) Schválením zápisu se automaticky všechny návrhy usnesení v zápisu překlopí na usnesení.
- 5) Úkoly z usnesení se zaevidují v aplikaci eÚkoly a přiřadí se konkrétnímu řešiteli.
- 6) Přehled usnesení lze vyvěsit na úřední desku.

### **Úkoly z jednání**

- 1) Po schválení zápisu jsou úkoly z usnesení zaevidovány a přiřazeny jednotlivým řešitelům.
- 2) K jednomu úkolu je možné přiřadit více řešitelů, případně lze úkol delegovat.
- 3) Vedoucí má přehled o úkolech podřízených.
- 4) Jednotliví pracovníci vidí své úkoly z různých porad, jejich stav i prioritu.
- 5) Systém podporuje automatický zápis úkolů z různých usnesení (rady, komise, výboru) do agendy eÚkoly, která zajistí další práci s úkoly a jejich kontrolu.

### **Jednoduché vyhledávání**

- 1) Lze vyhledávat dle zadaných kritérií (termínu jednání, čísla usnesení, výsledku hlasování atd.) v Návrzích usnesení, Programech, Zápisech i přijatých Usnesení.
- 2) Vyhledávat lze rovněž fulltextově.
- 3) Nalezené záznamy lze opakovaně použít jako podklady pro další jednání.
- 4) Díky intuitivním grafickým ikonám a uspořádání obrazovky lze vidět, v jakém stavu se dokument nachází, jaké úpravy byly provedeny a kým.

### **Ochrana osobních údajů**

- 1) Jsou respektovány požadavky zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- 2) Aplikace umožňuje označit citlivé údaje v textu. Takto označené údaje jsou následně při zveřejnění např. na úřední desku automaticky "začerněny".

### **Popis modulu eHlasování**

Modul eHlasování je integrovanou součástí aplikace eJednání, které rozšiřuje o možnost elektronického zaznamenání on-line hlasování a řízení celého procesu jednání.

- 1) Pro hlasování mohou být použita mobilní zařízení (mobil, tablet, notebook).
- 2) Aplikace zaznamená jmenovité hlasování všech účastníků jednání k jednotlivým bodům programu. Informace je možné zobrazit formou protokolu o hlasování a také zveřejnit v zápise z jednání.
- 3) Na hlasovací tabuli lze zobrazit návrh usnesení projednávaného bodu.

- 4) Hlasovat lze elektronicky prostřednictvím integrovaného hlasovacího zařízení, o jednotlivých bodech nebo více bodech najednou.

### Popis modulu eÚkoly

Aplikace eÚkoly tvoří svou funkcionalitou podporu pro tvorbu, evidenci, delegování a sdílení úkolů v rámci organizace.

- 1) Agenda pracuje zcela samostatně nebo ji lze propojit s agendou eJednání, kde slouží k přímé podpoře zasedání nebo porady.
- 2) Řešitelé mají vždy přehled o blížících se termínech jednotlivých úkolů, které se jich týkají, mohou také vyhledávat v úkolech již splněných v minulosti.
- 3) Popis úkolu může být stručný nebo naopak obsáhlejší, díky možnosti připojit přílohy.
- 4) Strukturovaná evidence úkolů a sledování jejich plnění.
- 5) Přidělení úkolů jednotlivě nebo současně více pracovníkům.
- 6) Delegování úkolů.
- 7) Vytváření podřízených úkolů.
- 8) Zadávání termínů a priorit úkolů.
- 9) Filtrování úkolů dle zadaných kritérií.
- 10) Ověřování splněných úkolů.
- 11) Možnost vkládat přílohy - zadání i splnění úkolu.
- 12) Uživatelské nastavení notifikace e-mailem.
- 13) Přímé volání agendy a zobrazení úkolu z e-mailové zprávy.
- 14) Evidence historie provedených změn.
- 15) Fulltextové vyhledávání popisných dat.

## 2. Agendy Software

Označení agendy včetně počtu licencí	
eJednání včetně eÚkolů	multilicence
eHlasování	multilicence

## 3. Podporovaná architektura (dále také „Portlist“)

Při plánované aktualizaci prosím sledujte u výrobců databázových strojů a jednotlivých komponent i dostupnost pro zvolený operační systém. Každý databázový stroj má specifikovány SW podmínky pro svůj běh. Níže uvedený portlist je společný pro Informační systém VERA Radnice - prostředí Genero, Java i Webové aplikace.

Uvedený portlist je platný pro VERA Radnice v. 17.x.

### Portlist VERA Radnice - serverová část, pouze 64bit

VERA Radnice, serverová část

Operační systém	Microsoft Windows Server 2016, 2012 R2, 2012, 2008 R2
	Red Hat Enterprise Linux 7, 6.5 <sup>1</sup> a vyšší

Databázová prostředí	Informix IDS 11.7, 12.10
	Oracle Databáze 11g (11.2.0.4), Oracle Databáze 12c (>12.2.0.1)
	Microsoft SQL Server 2016, 2014, 2012

Nekomerční databázová prostředí <sup>2</sup>	Microsoft SQL Server Express
	Oracle Database Express Edition

Grafické uživatelské prostředí	Four J's Genero BDL v. 3.00.x
--------------------------------	-------------------------------

Spouštěcí a ověřovací služby	Genero Application Server v. 3.00.x
------------------------------	-------------------------------------

Prostředí Java	Java SE Runtime Environment verze 1.8
----------------	---------------------------------------

Java servlet container	Apache Tomcat 8.5.x
------------------------	---------------------

Webový server	Apache HTTP Server 2.2.x
	Microsoft Internet Information Services (IIS)

### Portlist VERA Radnice - klientská část

VERA Radnice, klientská část

Operační systém	Microsoft Windows 10, Windows 8.1, Windows 7
-----------------	--

<sup>1</sup> Minimální verze Red Hat Enterprise Linux 6.5 je převzata z portlistu FourJs.

<sup>2</sup> Nekomerční databázová prostředí mají od výrobce omezení a technologické limity pro provoz a nejsou ze strany společnosti VERA, spol. s r.o. podporovány pro provoz více než 30 uživatelů.

Grafické uživatelské prostředí	Genero Desktop Client 3.00.x, 3.10.xx
Prostředí Java	Java SE Runtime Environment verze 1.8
Microsoft .NET Framework	Verze 4.5.2 a vyšší
Převod do PDF formátu	PDF Creator 1.7.3, MS Office 2010 - 2016
Internetový prohlížeč	IE 11.x, Microsoft Edge, Mozilla Firefox 52 Extended Support Release
Textový editor	Microsoft Office 2010, 2013, 2016
Formulářová řešení	Software602 Form Filler v. 4.x
Mobilní aplikace	Operační systém: Android 4.4.4 - 6.0.x

## Portlist VERA Radnice - doplňkové technologie, serverová část

## Business Intelligence nástroje

Technologie BIRT – Klikací rozpočet	BIRT Runtime Release Build: 4.6.0
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice

Technologie SpagoBI - Manažerský informační systém	SpagoBI 5.1.0
	Prostředí Java - Java SE Development Kit 8
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice

## Mobilní aplikace

Technologie Genero Mobile – Městská policie	Stejně podmínky jako VERA Radnice - serverová část
---	--

## Portálové řešení

Technologie Liferay – Portál manažera	Databáze - pouze Oracle Databáze 11g, 12c, XE
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice

## Serverové služby převodů

Technologie VAS – Vera Aplikační Server	Acrobat Pro DC 2015, 2017
	Microsoft Office 2010, 2013, 2016
	Ostatní podmínky stejné jako pro serverovou část VERA Radnice

## **Systémová a technologická omezení na provoz informačního systému VERA Radnice**

### **HW platforma**

V portlistu není uvedena hardwarová platforma. Předpokladem pro provoz programů společnosti VERA je hardware, pro nějž je zvolený operační systém portován a certifikován. Konkrétní HW konfiguraci je však nutné stanovit s ohledem na provozované úlohy a na objem zpracovávaných dat.

Provoz verzí operačních systémů a databází uvedených v Portlistu VERA Radnice se předpokládá na platformě Intel a 64-bit architektuře. Portace na jiné platformy je nutno zkontrolovat pro dostupnost binárně závislých verzí nutných pro provoz VERA Radnice.

### **SW závislost operačního systému a databáze**

Každý databázový výrobce uvádí pro konkrétní verze databázového stroje i požadavky na operační systém v podobě konkrétních verzí, požadovaných aktualizací, verzí jádra v případě Linuxu atd. Při případné migraci sledujte prosím i dostupnost konkrétních databázových prostředí pro jednotlivé verze operačních systémů. Pro aktuální informace prosím čtěte technické podmínky provozu, které jsou obvykle dostupné u dodavatele v rámci dokumentace či specifikace provozu pro daná databázová prostředí. Použití databáze musí odpovídat licenčním podmínkám dodavatele databáze.

Doporučujeme mít uzavřenu na všechny technologické produkty smlouvy o technické podpoře, která Vám zajistí případný bezplatný přechod na aktuální verzi daného produktu.

### **Nekomerční operační systémy**

Nekomerční operační systémy, typicky volně dostupné linuxové distribuce CentOS atd, založené na bázi Red Hat Enterprise Linuxu i přes udávanou binární kompatibilitu nejsou nijak firmou RedHat garantovány ani podporovány oficiálním supportem. Z těchto důvodů obecně nejsou tyto systémy doporučeny pro produkční nasazení, ale spíše na ověřovací a nekritický provoz. Stejný pohled mají i výrobci databází. Společnost VERA, spol. s r.o. nabízí zákazníkům uzavření smlouvy na plnou podporu těchto systémů. Podporou získáte údržbu, support a řešení problémů s operačním systémem v souvislosti s provozem IS VERA Radnice. Pro další podrobnosti kontaktujte prosím obchodní či projektové manažery.

### **Nekomerční databázová prostředí s technologickými limity**

Nekomerční databázová prostředí jsou zajímavou alternativou na levný provoz systému VERA Radnice. Pro použití zdarma mají tyto free databázové prostředí záměrně své technologické limity na provoz, přesto jsou použitelnou variantou pro rozjezd menšího či středního úřadu. Dle našich zkušeností je možno provozovat i dlouhodoběji pro velikost úřadu do cca souběžně pracujících 20 uživatelů.

Podmínkou provozování IS VERA Radnice na těchto prostředích je uhrazení roční technické podpory nekomerčních databází ve prospěch společnosti VERA spol. s r.o. Tato podpora obsahuje úpravu IS VERA Radnice pro podporu verzí dle aktuálního portlistu. VERA, spol. s r.o. negarantuje podporu budoucích verzí free databází.

V rámci nabízené podpory získáte údržbu, support a řešení problémů s databázovým strojem v souvislosti s provozem IS VERA Radnice. Pro další podrobnosti kontaktujte prosím svého Key Account Managera.

#### **Upozornění:**

Pro větší úřady od cca 30 souběžně pracujících uživatelů není z důvodů technologických limitů

databáze a možného rizika poškození integrity dat při vyčerpání omezujících limitů databáze, od 30. 6. 2017 poskytován support. Kontaktuje prosím obchodní zástupce pro informace o možnostech přechodu na jiné databázové platformy.

### **Virtualizace**

Virtualizace je dnes používána jako prostředek na zajištění vysoké dostupnosti, konsolidace serverů a zjednodušení správy a údržby. Pro IS VERA Radnice je fungování ve virtuálním stroji transparentní, tzn. pokud virtuální stroj umožní běh operačního systému a databáze obdobně, jako by byl nainstalován na samostatné hardwarové platformě, není provoz IS VERA Radnice nijak ovlivněn. Ověřenou a běžně provozovanou virtualizační platformou je VMware.

### **Klientské aplikace VERA**

Klientské aplikace VERA je soubor podpůrných aplikací pro chod systému VERA Radnice. Obsahuje aplikace pro připojení elektronického podpisu, volání programů pro převod do formátu PDF, podporu skenování atd. Klientské aplikace VERA jsou určeny pro platformu MS Windows a nejsou vyvíjeny pro operační systém Linux. Proto kompletní funkčnost na linuxovém klientu nemusí být plně dostupná či může být řešena jiným způsobem.

### **Požadavky na síťovou a HW infrastrukturu**

VERA Radnice běží v moderní vícevrstvé architektuře typu tenký klient/aplikační server/databázový server s minimální zátěží na koncové klientské stanici. Síťová komunikace je založena na TCP/IP protokolu. Celá aplikační logika běží na aplikačním serveru, zatímco strana klienta řeší vždy pouze prezentační vrstvu. Toto řešení dovoluje použít na klientské straně počítač o běžném výkonu a stávající hardware většinou nevyžaduje upgrade.

### **HW náročnost**

Pro provoz VERA Radnice při následujících souběžně pracujících uživateli doporučujeme orientačně tyto HW konfigurace:

#### **5–15 uživatelů**

CPU INTEL Core i5  
8 GB RAM  
300 GB SATA disk

#### **25–50 uživatelů**

CPU INTEL Xeon (4 core)  
16 GB RAM  
500 GB diskové pole (SAS disky)

#### **>100 uživatelů**

Pro optimální rozdělení zátěže doporučujeme rozložení na samostatný aplikační a databázový server.

Vhodnou volbou jednotlivých komponent se dá pak podpořit účel a výkon serveru – aplikační, databázový, webový. Dále je nutno zohlednit adekvátní záložní napájecí zdroj UPS a zálohovací koncepci. Diskové kapacity jsou udávány orientačně, protože dnes běžně dostupné kapacity dalece

převyšují nároky informačního systému VERA Radnice. Typicky pro úřad o provozu 50 uživatelů, včetně databázové instance a aplikačních serverů se pohybuje po několika letech provozu okolo 100 GB. Se zavedením podpory Informačního systému datových schránek se ale ukazuje, že přírůstek stažených a uložených dokumentů prostřednictvím datové schránky může být i 1 GB měsíčně. Tyto data je ale možno ukládat i na levnější úložiště s menším požadavek na výkon.

### Tiskárny

Běžné tisky, např. z prostředí kancelářského editoru, tabulkového procesoru (MS Office, OpenOffice) či pomocí formátu PDF či HTML se dějí za pomoci běžných prostředků daného klientského PC.

Pro přímé tisky, které jsou použity v Informačním systému VERA Radnice prostředí Genero, je obecně podpora tiskáren kompatibilních se standardem Epson nebo Hewlett Packard. Příkazy těchto jazyků pak slouží k programovému řízení tiskárny z počítače. Kompatibilita se standardem Epson spočívá v implementaci jazyka ESC/P, což je zkratka pro Epson Standard Code for Printers – standardní jazyk pro ovládání tiskáren Epson.

Kompatibilita se standardem Hewlett Packard znamená implementaci jazyka PCL, jazyk Printer Command Language, který umožňuje programům komunikovat s HP nebo HP-kompatibilní tiskárnou. Pro tento specifický způsob tisku proto nelze použít tiskárny typu GDI nebo Winprinter.

Tisky z VERA Radnice platforma Java a z webových prostředí se dějí plně v grafické podobě prostředky použitého ovladače tiskárny v operačním systému.

### Doporučené rozlišení monitoru

Pro optimální provoz Informační systém VERA Radnice je doporučené rozlišení zobrazovací jednotky 1440 x 900 bodů, případně 1280 x 1024 bodů.

### Platební terminál

Platební terminál je určen pro platby platební kartou a slouží k okamžité bezhotovostní úhradě za zboží či služby. Informační systém VERA Radnice prostředí Genero nabízí propojení na platební terminály dle následující specifikace. HW vybavení je záležitostí příslušné banky, stejně jako i komunikační SW.

Rozhraní	Terminál	Banka
Česká spořitelna	Ingenico	ČS
GPE	Ingenico	KB
SONET	Hypercom	KB
MONET+	Ingenico	ČSOB

### Technika pro frankování odesílaných zásilek

Frankování (vyplacení) korespondence je způsob jak efektivně a s vynaložením minimálního množství ruční práce zvládnout každodenní záplavu korespondence. Konkrétní řešení si z praxe většinou úřad dohodne s dodavatelem podle svých podmínek (Kč, objemy pošty atd.) Jako ověřené řešení doporučujeme zařízení firmy Frama - Sensonic Model 2610T, ověřený na úřadech typu PO3 o počtu cca 150 zaměstnanců.

## **Skenery**

Dnešní doba přináší nároky na digitalizaci Vašich dokumentů, grafiky a fotografií. Přímou podporu skenovacích zařízení najdete i v Informačním systému VERA Radnice. V prostředí Genero krom přímé podpory skenovacího zařízení můžete použít i obecný postup, kdy je nejprve vzor naskenován, uložen na lokální PC a následně v agendách VERA Radnice volbou příloha připojen jako obecný objekt. Zobrazení se následně děje v programu dle asociace přípony.

## **Snímače čárového kódu**

Čárový kód (barcode) se používá k jednoznačné identifikaci předmětů při vysokém stupni automatické činnosti a snaze o maximální eliminaci chyb způsobenou lidským faktorem. Snímače čárových kódů zajišťují korektní přečtení čárového kódu a předání dat ke zpracování. Podle principu čtení se rozeznávají čtečky pera, snímače s CCD prvkem nebo laserové snímače. Ve VERA Radnice můžete snímače využít v agendách Majetek, Sklady či Evidence písemností, rozšíření do dalších agend se plánuje. Podmínkou provozu je přenastavit čtečku do režimu „přečti“ a „posun do dalšího pole“ neboli funkce TAB. Doporučené čtečky jsou např. výrobci CipherLab, Opticon či Datalogic (zkoušené typy CIPHER LAB 1090 CCD Barcode Scanner AT & PS2 Key Board Inte, Opticon OPL-6845, QuickScan Lite Imager – QW2100). V agendě Majetek lze čárový kód (lineární nebo 2D) využít pro inventury majetku. Doporučené (v provozu ověřené a často používané) typy snímačů jsou např. řady DT-X7, Opticon OPH1004, BHT-8XX nebo DTX8. Čtečky jsou programovatelné s využitím speciálního aplikačního SW s různou nabídkou možností prováděných činností. Komunikace mezi PC a čtečkou probíhá prostřednictvím komunikačního rozhraní IdentLink nebo IdentCom dle typu konkrétní čtečky. Společnost VERA v této oblasti úzce spolupracuje se firmou ICS Identifikační systémy, a.s.

## **Kancelářské balíky**

Informační systém VERA Radnice ve vazbě na textový procesor podporuje obecný RTF editor. Formát RTF (Rich Text Format) je značkovací jazyk k formátování textu. Protože editorů je velká řada a nelze zaručit jejich 100% kompatibilitu, společnost VERA se při testování zaměřuje primárně na ověření funkcí textových editorů ze sad Microsoft Office. U OpenOffice.org se dá vyzorovat vzájemná drobná nekompatibilita, která však nebrání běžnému použití.

Nekompatibilita spočívá ve vlastní implementaci formátu RTF každého dodavatele. A proto např. OpenOffice neumí některé specifické formátovací prvky obdobně jako Microsoft Office.

## **Převod do formátu PDF**

Převod do PDF formátu pro dokumenty z MS Office je preferováno řešení pomocí programu služby VASu – Vera Aplikačního serveru. VAS pro svou funkcionalitu používá Microsoft Office a Adobe Acrobat Pro. Pro lokální převody se dá plně použít výstupní formát z Microsoft Office.

## **Rozšíření interpretu kódu**

Pro provoz systému VERA Radnice je nutné rozšířit interpret kódu o nové funkce, vyvinuté a dodávané společností VERA. V případě, že interpret není pro daný operační systém dodávan společností VERA v binárním tvaru, je pro zkompileování zdrojových textů programového vybavení vyžadován kompilátor jazyka C - gcc kompilátor.

## **Použití databázové kódování**

V databázovém prostředí Informix a Oracle jsou data uložena 8 bitově v kódové stránce ISO 8859-2. Pro MS SQL Server je použita kódová stránka Win1250 a nastaveno „collation“ databáze na

Czech\_CI\_AS. Při použití jiného kódování, např. při sdílení databázového serveru mezi více aplikací, nebo požadavku na podporu UTF formátu, doporučujeme nastavení předem zkontrolovat.

#### **Portace na jiná prostředí**

Portace pro jiná prostředí (operační systém, databázový stroj) jsou možná, závisí na individuální dohodě mezi zákazníkem a společností VERA.

#### **Vazba na hlasovací zařízení z aplikace eJednání**

V případě požadavku na propojení aplikace eJednání s hlasovacím zařízením je třeba projednat kompatibilitu daného typu a verze hlasovacího zařízení s Key Account Managerem.

#### **Webové aplikace a režim kompatibility**

Internet Explorer 11 obsahuje zvláštní režim Mód kompatibility, který je určen pro zobrazování starších www stránek emulací funkce starých prohlížečů (IE8 atd). Jeho nastavení ale naopak činí problémy na moderních www stránkách. Tento mód pro provoz webových aplikací VERA Radnice není podporován.

#### **Poznámky a omezující ujednání**

Společnost VERA si vyhrazuje právo do seznamu přenositelnosti zahrnovat další položky a vyřazovat ty položky, u nichž nejméně před rokem ukončila podporu některá dodavatelská firma nebo u nichž byly zjištěny takové závady, že reálně znemožňují provoz programů společnosti VERA.

#### **Povinnosti zákazníka o údržbě systému VERA Radnice**

Zákazník má povinnost řádně dbát o zabezpečení dostatečných HW zdrojů pro bezpečný provoz Informačního systému VERA Radnice, jako je například dostatečné místo na disku pro chod operačního systému i Informačního systému VERA Radnice, dostatečné provozní místo v databázových instancích, patřičný CPU výkon a dostatek operační paměti s ohledem na množství uživatelů a velikost zpracovávaných dat. Dále se předpokládá ze strany zákazníka pravidelná údržba a profylaxe provozního prostředí s ohledem na aplikaci aktuálních komponent, dostupných patchů či záplat, pravidelná a konzistentní záloha uživatelských dat. Pro případné doinstalace nutných komponent na platformě RHEL je nutné mít systém pod platnou technickou podporou. V případě selhání provozu z výše uvedených důvodů mohou být omezeny práva uživatele dle smlouvy o technické podpoře či lhůty dle SLA (Service Level Agreement). V případě zájmu můžeme nabídnout vzdálenou údržbu či outsourcing celého systému.

Aktuální definici Portlist může Poskytovatel kdykoli změnit. Aktuální portlist bude k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele na adrese <http://www.vera.cz/pro-zakazniky>.

## Příloha č. 2

### Hot Line, Help Desk, Vzdálený přístup

#### Dostupnost a parametry Hot Line

Telefon: 495 703 212

E-mail: [hotline@vera.cz](mailto:hotline@vera.cz)

Služba je poskytována v pracovních dnech v době mezi 8:00 a 16:00 hod. (dále jen „Pracovní doba“).

#### Dostupnost a parametry Help Desku

Poskytovatel zajistí Help Desk a bude jej udržovat dostupný v pracovní dny a časy.

Služba je poskytována v pracovních dnech v době mezi 8:00 a 16:00 hod. (dále jen „Pracovní doba“).

Mimo zmíněnou Pracovní dobu je aplikace Help Desk plně k dispozici na internetu na následujících stránkách: <https://helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik>.

Provozní doba internetové aplikace: 24/7/365.

#### 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
109.123.212.220	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
77.236.204.89	pardubice.vera.cz	pobočka Pardubice
109.81.186.69	olomouc.vera.cz	pobočka Olomouc
109.81.189.12	ostrava.vera.cz	pobočka Ostrava

Služby poskytované výše zmíněnou formou jsou zpoplatněny dle aktuálního ceníku mimo případy, kdy je služba využita pro nahlášení vady Software.

Nabyvatel umožní využití výše zmíněných forem komunikace pouze osobám, které jsou oprávněny ohlásit vadu Software a objednat služby Poskytovatele dle ceníku Poskytovatele.

Příloha č. 3

Cena

Položka	Cena Kč bez DPH	Cena Kč s DPH
Dodání Software a udělení Licence	162 000,00	196 020,00
Základní Technická podpora (za 1 rok)	20% z aktuální ceny Software	

Cena za poskytování Technické podpory činí 20% z aktuální ceníkové ceny Software, ke kterému se vztahuje Technická podpora, platné v době vystavení faktury.

Poskytovatel je oprávněn cenu Software kdykoli měnit. V případě, že se změní cena Software, která je relevantní pro výpočet ceny za Technickou podporu, zavazuje se Poskytovatel na změnu Nabyvatele upozornit.

Příloha č. 4  
Harmonogram plnění

Dodání Software	
Dodání a udělení Licence	Do 30.06.2018

1) ANALÝZA

- **Termín:** 5.6.2018
- **Rozsah:** infrastruktura, administrátorské a uživatelské prostředí
- **Součinnost:** tajemník/zapisovatel; informatik x Kubinec, Honcová
- **Forma spolupráce:** osobní návštěva + vzdálená konzultace
- **Postup:** osobní návštěva -> zpracování analýzy -> vyjádření úřadu -> zpracování připomínek -> potvrzení

2) INSTALACE A KONFIGURACE (testovací prostředí)

- **Termín:** 12.6.2018 (Instalace) + 15.6.2018 (Konfigurace)
- **Rozsah:** instalace a konfigurace Jednotné organizační struktury, eJednání, eHlasování, eÚkolů na testovací prostředí
- **Součinnost:** informatik x Kubinec, Honcová
- **Forma spolupráce:** vzdálená instalace, konzultace
- **Postup:** instalace a konfigurace testovacího prostředí -> ověření

3) ŠKOLENÍ KLÍČOVÝCH UŽIVATELŮ (testovací prostředí)

- **Termín:** 20.6.2018 + 26.6.2018
- **Rozsah:**
  - eJednání + ehlasování, eÚkoly
  - Zpracovatel, Schvalovatel, Organizační; "
  - Návrh usnesení – Program - Průběh jednání a hlasování - Zápis
- **Součinnost:** uživatelé x Kubinec
- **Forma spolupráce:** osobní
- **Postup:** zaslání obsahu školení a uživatelské dokumentace -> školení pracovních postupů

4) AKCEPTACE

- **Termín:** 26.7.2018
- **Rozsah:** Akceptační kritéria uvedená v Analýze
- **Součinnost:** klíčový uživatel x Kubinec
- **Forma spolupráce:** osobní návštěva
- **Postup:** Akceptační kritérium -> splňuje/nesplňuje

5) PŘEKLOPENÍ DO PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ

- **Termín:** září 2018

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO SMLOUVU O DODÁNÍ SOFTWARE A POSKYTNUTÍ LICENCE A DALŠÍCH SLUŽEB

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Těmito obchodními podmínkami (dále jen „**Podmínky**“) se řídí veškeré smlouvy o dodání software a poskytnutí licence a dalších služeb ze strany VERA, spol. s r. o., se sídlem: Praha 6 - Vokovice, Lužná 716/2, IČ: 62587978, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34140 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 1.2 „**Nabyvatelem**“ se dále rozumí nabyvatel software a licence k němu či služeb Poskytovatele.
- 1.3 „**Pracovní dobou**“ se rozumí doba v pracovní dny od 8 do 16 hodin.
- 1.4 Tyto Podmínky představují součást jakékoli smlouvy o dodání software a poskytnutí licence a dalších služeb ze strany Poskytovatele (dále jen „**Smlouva**“). V případě kolize ustanovení Smlouvy a Podmínek mají ustanovení Smlouvy přednost.
- 1.5 Smluvní strany si mohou sjednat detailní realizační projekt podepsaný oběma smluvními stranami, který má přednost před ustanoveními Smlouvy a Podmínek. Detailním realizačním projektem se rozumí dokument, který upravuje předmět smlouvy, cenu, fakturaci či harmonogram plnění.
- 1.6 V Podmínkách použité pojmy a definice označené velkým počátečním písmenem mají příslušný význam uvedený ve Smlouvě nebo v Podmínkách.
- 1.7 Ustanovení článků 2 až 6 se použijí v případě, že je mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem dodání softwaru, licence, technické podpory či služby sjednáno ve Smlouvě.

## 2. POVINNOSTI NABYVATELE

- 2.1 Nabyvatel se zavazuje:
  - 2.1.1 zabezpečit pro software odpovídající provozní prostředí specifikované v Technické specifikaci,
  - 2.1.2 zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
  - 2.1.3 umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Nabyvatele v individuálně předem sjednaných termínech,
  - 2.1.4 poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění dle Smlouvy (např. při instalaci Software, analýzu, testování, a/nebo migraci). V případě neposkytnutí součinnosti platí, že Poskytovatel je oprávněn odpovídajícím způsobem aktualizovat termíny,
  - 2.1.5 zajistit přítomnost pověřených osob Nabyvatelem, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,

- 2.1.6 určit osobu, která bude zajišťovat chod Software jako jeho správce, případně správce jednotlivých agend,
  - 2.1.7 v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy a to v předem dohodnutých termínech,
  - 2.1.8 zaplatit Poskytovateli za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou dohodnutou cenu.
- 2.2 Nabyvatel má právo předem konzultovat nákup nových hardwarových a softwarových prostředků s Poskytovatelem, pokud mají jakýkoliv vztah k Software a nejsou specifikovány v Technické specifikaci).

### 3. DODÁNÍ SOFTWARE

- 3.1 Software je dodáván včetně příslušné dokumentace (dále jen „Dokumentace“).
- 3.2 Software musí po celou dobu trvání licence k Software umožňovat provádění operací a zajišťování funkcí popsaných v Technické specifikaci.
- 3.3 Aspekty Software, které jsou definované v Technické specifikaci, mohou podléhat změnám a aktualizacím, zejména za účelem zajištění bezporuchového a bezpečného provozu Software a udržení jeho souladu s platnou legislativou. Software rovněž může podléhat změnám, které budou dodány v rámci Základní Technické podpory.
- 3.4 Software je dodán v okamžiku, kdy je Nabyvateli umožněno jej získat, a to buď ve formě instalace z fyzické kopie či stažením prostřednictvím internetu, a aktivovat pomocí příslušných klíčů.
- 3.5 Dodáním Software je udělena Licence dle Smlouvy.
- 3.6 Software bude dodán do 14 dnů od nabytí účinnosti Smlouvy, není-li ve Smlouvě sjednán jiný termín či harmonogram dodání.
- 3.7 O dodání Software bude vytvořen předávací protokol.
- 3.8 Poskytovatel se zavazuje oznámit Nabyvateli uvolnění nové verze Software. Poskytovatel je dále povinen oznamovat Nabyvateli informace o novinkách souvisejících s produkty nabízenými Poskytovatelem nebo se společností Poskytovatele a to v případě, že usoudí, že informace jsou pro Nabyvatele relevantní.
- 3.9 Nabyvatel se zavazuje instalovat aktualizované verze Software, které mu byly řádně oznámeny.

### 4. POSKYTNUTÍ LICENCE

- 4.1 Poskytovatel uděluje Nabyvateli oprávnění užít Software dodaný na základě Smlouvy v rozsahu a za podmínek stanovených v Podmínkách a ve Smlouvě, a to počínaje dodáním Software, tedy poskytnutím údajů nezbytných pro získání Software a jeho aktivaci (dále jen „Licence“). Poskytovatel uděluje Licenci k užítí Software pouze ke splnění účelu Smlouvy.
- 4.2 Softwarem se pro účely Licence rozumí
  - 4.2.1 prvotně dodané aplikační programové vybavení dle Smlouvy a související administrátorská, instalační, provozní a uživatelská dokumentace a

- 4.2.2 jakékoli změny a aktualizace software, pokud byly provedeny v rámci Základní technické podpory či služeb VERA spol. s.r.o., a to od okamžiku jejich zpřístupnění do provozního prostředí Nabyvatele.
- 4.3 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že součástí Software jsou i spojené konfigurační soubory nezbytné pro fungování Software, včetně jeho instalace, nastavení, spouštění a řádného užívání; tyto konfigurační soubory jsou chráněny ve stejném rozsahu jako zbylé části Software a smluvní strany se zavazují k nim takto přistupovat.
- 4.4 Předmětem Licence nejsou zdrojové kódy. Za zdrojový kód se pro tyto účely považuje vyjádření Software, které je v rámci běžné praxe vhodné k jeho úpravám prováděným člověkem.

#### **Rozsah Licence**

- 4.5 Nabyvatel není oprávněn užít Software jeho rozmnožováním.
- 4.6 Licence se uděluje jako časově neomezená; není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Tímto není dotčeno ujednání odst. 4. 15 Podmínek.
- 4.7 Nabyvatel je oprávněn Licencí využít pouze v místech užívání Software uvedených ve Smlouvě.
- 4.8 Nabyvatel je oprávněn užít Software na základě této Licence ve sjednaném počtu licencí buď pro jednotlivé agendy, anebo pro celkový systém dle Smlouvy.
- 4.9 Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele není Nabyvatel oprávněn Licencí ani její část postoupit třetí osobě ani třetí osobě udělit podlicenci
- 4.10 Licence je nevýhradní.
- 4.11 Licence se sjednává jako úplatná; licenční odměna je v plné výši zahrnuta v ceně za Software.
- 4.12 Nabyvatel touto Licencí nezískává souhlas s prováděním úprav či jiných zásahů do Software či jeho označení, ani k jeho zpracování a tvorbě odvozených děl jinými způsoby, včetně spojování s jiným dílem či zařazování do díla souborného.

#### **Další podmínky**

- 4.13 V rozsahu, v jakém se Software považuje za počítačový program nebo jeho rozmnoženinu, není Nabyvatel oprávněn k jeho rozmnožování, překládání, zpracovávání, úpravám či provádění jiných změn.
- 4.14 Nabyvatel se zavazuje, že Software budou užívat pouze Koncoví uživatelé s potřebnou kvalifikací, kteří absolvovali školení provedené Poskytovatelem.
- 4.15 Nedodržení rozsahu Licence či jejích podmínek má za následek zánik Licence k okamžiku prvního výskytu takového porušení, pokud nedojde k odstranění porušení bez zbytečného odkladu po upozornění ze strany Poskytovatele, nejpozději však do 30 dnů.
- 4.16 Poskytovatel je oprávněn kontrolovat dodržování podmínek Licence Nabyvatelem. V rámci výkonu tohoto oprávnění může Poskytovatel zejména kdykoli osobně nebo prostřednictvím smluvních partnerů či jiné osoby (daňového poradce nebo jiné osoby odborně zdatné) po předchozím písemném oznámení a v Pracovní době zkontrolovat, zda Nabyvatel užívá Softwaru v souladu s licenčními podmínkami. Nabyvatel se zavazuje, že učiní vše potřebné, a zajistí, aby Poskytovatel mohl tuto

kontrolu provést, zejména mu umožní vstup do svých prostorů a přístup k uživatelským pracovním stanicím, a tak i k Software, jakož i k hardware a software v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro provedení kontroly; při přístupu k jinému hardware a software je třeba dbát práv třetích osob.

## 5. IMPLEMENTACE SOFTWARE

- 5.1 Implementace zahrnuje činnosti stanovené ve Smlouvě.
- 5.2 V rámci Implementace Poskytovatel bude vést záznamy o provedené práci formou servisních listů či akceptačních protokolů vystavených po realizaci práce; servisní listy či akceptační protokoly budou potvrzeny oprávněnou osobou Nabyvatele. Poskytovatel je oprávněn vystavit i dílčí akceptační protokol po dokončení implementace modulu Software.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje podepsat akceptační protokol i v případě, kdy implementace je provedena s vadami, které nebrání provozu Software.

## 6. TECHNICKÁ PODPORA

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje garantovat Technickou podporu pouze u podporovaných verzí.
- 6.2 Podporovanými verzemi se rozumí poslední dvě po sobě následující verze Software. Verzi se pro účely této Smlouvy rozumí podoba Software dodaná Nabyvateli, která je označována číslem ve formátu X.Y.Z. Poslední verze je vyjádřena číslem uvedeným na pozici „Z“.
- 6.3 Technická podpora je poskytována v případě jejího sjednání Smlouvou a ve formě sjednané Smlouvou buď jako základní nebo základní a rozšířená Technická podpora. Technická podpora je poskytována počínaje 1. dnem měsíce následujícího po dodání Software, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 6.4 Nabyvatel se zavazuje používat po dobu platnosti Smlouvy podporovanou verzi Software na platformách uvedených v Technické specifikaci tvořící přílohu č. 1 Smlouvy. Nedodrží-li Nabyvatel tento závazek, nezaručuje Poskytovatel bezvadnost Software a možnost poskytování Technické podpory.
- 6.5 V rámci základní Technické podpory systému má Nabyvatel nárok na poskytování aktualizací v následujícím rozsahu:
  - 6.5.1 úpravy provedené Poskytovatelem na základě požadavků uživatelů Software, odsouhlasených Poskytovatelem, přičemž z povahy těchto úprav Software vyplývá, že mohou být využívány všemi uživateli Software;
  - 6.5.2 rozvoj Software, tedy úpravy provedené Poskytovatelem na základě vlastního metodického rozvoje;
  - 6.5.3 provádění změn Software vyplývajících z úprav právních předpisů;
  - 6.5.4 O verzi Software Poskytovatel vždy informuje Nabyvatele, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci.
  - 6.5.5 informování o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích Software;
  - 6.5.6 průběžnou aktualizaci dokumentace;

- 6.5.7 průběžný upgrade a update Software při upgradu operačního či databázového systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými ve Smlouvě a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice. Poskytovatel bude zajišťovat Základní technickou podporu pro verze uvedené ve Smlouvě. Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení;
- 6.5.8 možnost účasti Nabyvatele na schůzkách uživatelů pořádaných Poskytovatelem.
- 6.6 V rámci rozšířené Technické podpory systému má Nabyvatel nárok na poskytování služeb stanovených Smlouvou.
- 6.7 Povinnost průběžného upgrade a update Software podle ustanovení odstavce 6.5.7 se nevztahuje na případy, kdy upgrade produktů třetích stran vykazují takové vlastnosti, které omezují, či znemožňují provoz Software a jejich vzájemné užívání by proto bylo neslučitelné.
- 6.8 Verze Software aktualizované v souvislosti se změnami právních předpisů 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.
- 6.9 Činnosti potřebné k zavedení rozšířené funkcionality, požadované Nabyvatelem nad rámec aktualizací dle odst. 6.5 Podmínek nejsou součástí Technické podpory a budou hrazeny jako doprovodná služba dle ceníku Poskytovatele.
- 6.10 Poskytování služby Technické podpory k Software lze ukončit písemnou výpovědí. Ve výpovědi musí být uveden seznam agend a počet licencí, kterých se výpověď týká. Výpovědní lhůta trvá 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

## 7. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ÚROVEŇ POSKYTOVANÉ ZÁRUKY

- 7.1 Poskytovatel odpovídá za vady Software a služeb. Smluvní strany se dohodly, že vady budou reklamovány níže popsaným způsobem a budou řešeny odstraněním vady. V případě, že Poskytovatel sdělí Nabyvateli, že vada není odstranitelná a nedohodnou-li se na náhradním řešení, je Nabyvatel oprávněn požadovat slevu z ceny či odstoupení od smlouvy.
- 7.2 Pro účely tohoto článku se vadou rozumí stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu se Smlouvou.
- 7.3 Poskytovatel poskytuje záruku na Software po dobu šesti měsíců (dále jen „Záruční doba“). Záruční doba počíná běžet ode dne předání Software či poskytnutí služeb dle Předávacího protokolu; v případě, že Software či služby budou Nabyvateli poskytnuty formou dálkového přenosu dat, běží záruční doba od okamžiku, kdy se Nabyvatel dozvěděl, že takovýto přenos dat je k dispozici.
- 7.4 Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené:
- 7.4.1 závadami používaného hardware,
  - 7.4.2 vadnou obsluhou,
  - 7.4.3 opomenutím nainstalovat aktualizaci Software,

- 7.4.4 jiným zásahem Nabyvatele nebo třetí strany bez předchozího souhlasu Poskytovatele,
  - 7.4.5 za chybné výsledky nebo chyby v datech způsobené vadou, na kterou byl Nabyvatel upozorněn,
  - 7.4.6 kolizí s ostatním programovým vybavením Nabyvatele, o jehož užívání Poskytovatel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Poskytovatel předem Nabyvatele upozornil.
- 7.5 V případě, že Nabyvatel uplatní odstranění vady, za kterou Poskytovatel neodpovídá, považuje se uplatnění odstranění vady za objednávku služeb. Takováto služba bude dodána za cenu služby Poskytovatele platnou v době provedení služby.
- 7.6 Vady je Nabyvatel povinen uplatňovat prostřednictvím služby Hot Line nebo Help Desk dle Smlouvy s uvedením závažnosti problému, popisu vady a kdy a za jakých okolností se vada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Nabyvatel dále uvede preferovanou variantu odstranění vady. Řešením může být:
- a) odstranění vady Software,
  - b) poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému.
- 7.7 Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda nahlášené události jsou vadou Software, za kterou Poskytovatel odpovídá a jaká je její závažnost.

## 8. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 8.1 Nabyvatel se zavazuje k úhradě ceny za dodání Software a udělení Licence Software dle čl. 3 a 4 na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného po podpisu předávacího protokolu. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den uvedený v předávacím protokolu.
- 8.2 Nabyvatel se zavazuje k úhradě ceny za Implementaci dle čl. 5 na základě faktur vystavených dle servisních listů nebo na základě akceptačního protokolu vystaveného dle odst. 5.2. Podmínek. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den poskytnutí služby uvedený v servisním listu či datum podpisu akceptačního protokolu.
- 8.3 Nabyvatel se zavazuje k úhradě ceny za poskytování Technické podpory dle čl. 6 ve čtyřech čtvrtletních splátkách ve výši 1/4 roční ceny, a to na základě faktury vystavené vždy do 15. dne prvního měsíce kalendářního čtvrtletí, za které je prováděna platba. V případě, že technická podpora nebude poskytována celé čtvrtletí, vyfakturuje se poměrná část. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je datum vystavení daňového dokladu. Cena Technické podpory může být Poskytovatelem v každém roce platnosti Smlouvy upravována v souladu s oficiální mírou inflace definovanou Českým statistickým úřadem. Tato úprava o definovanou inflaci se promítne každoročně do faktury vystavené v lednu příslušného roku jako změna ceny.
- 8.4 Cena za poskytnutí samostatně objednaných dalších služeb bude fakturována na základě servisního listu, a to ve výši stanovené podle ceníku Poskytovatele platného v době poskytnutí služeb. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.
- 8.5 Faktury jsou splatné do 14 dnů ode dne doručení Nabyvateli a budou uhrazeny bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného

v záhlaví faktury. Faktury se považují za zaplacené připsáním příslušné částky ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele.

- 8.6 Smluvní strany souhlasí s vystavováním a zasíláním faktur v elektronické podobě.
- 8.7 Smluvní strany se dohodly, že dojde-li v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změně zákonné sazby DPH, bude Poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
- 8.8 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb, včetně pozastavení účinnosti Licence, Nabyvateli bez náhrady, pokud bude Nabyvatel v prodlení s plněním jakéhokoliv peněžitého dluhu podle Smlouvy delším než 90 dnů, a to až do doby jeho úplného uhrazení.

## 9. SANKCE A LIMITACE NÁHRADY ŠKODY

- 9.1 V případě prodlení Nabyvatele se zaplacením jakéhokoliv dluhu podle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 9.2 Smluvní 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.
- 9.3 Nabyvatel bere na vědomí, že Poskytovatel neodpovídá za újmu Nabyvatele vzniklou Nabyvateli nesprávným zadáním, nesprávným použitím Software Nabyvateli nebo neoprávněným zásahem do Software ze strany Nabyvatele, či způsobenou mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli Poskytovatele.

## 10. ODŠKODNĚNÍ PŘI NÁROKU TŘETÍ OSOBY

- 10.1 Software, testovací programy, dokumentace a související materiály dle této Smlouvy jsou chráněny právy duševního vlastnictví, která náležejí Poskytovateli.
- 10.2 Vznese-li jakákoliv třetí osoba nárok, že v důsledku užívání Software Nabyvatelem podle této Smlouvy dochází k neoprávněnému zásahu do práv této třetí osoby, je Nabyvatel povinen Poskytovatele bez prodlení informovat. Poskytovatel podá Nabyvateli neprodleně stanovisko, ve kterém je povinen se zejména vyjádřit k oprávněnosti vznesených nároků a navrhnout další postup. Strany se zavazují spolupracovat při zjednání nápravy.
- 10.3 Bude-li soudem či rozhodčím soudem pravomocně uznán nárok jakékoliv třetí osoby vyplývající z neoprávněného zásahu do jejích práv v důsledku užívání Software Nabyvatelem podle této Smlouvy, pak se Poskytovatel, za podmínek že:
  - 10.3.1 Nabyvatel o takovém nároku Poskytovatele vyrozuměl bez zbytečného odkladu poté, co se o něm dozvěděl,
  - 10.3.2 poskytl mu v souvislosti s tím veškeré potřebné informace a součinnost,

- 10.3.3 umožnil Poskytovateli se aktivně účastnit soudního nebo rozhodčího řízení na straně Nabyvatele, zejména uplatňovat tvrzení a předkládat důkazy na svou a Nabyvatelovu obranu
  - 10.3.4 Nabyvatel bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele neuznal nárok třetí osoby ani s ním neuzavřel soudní či mimosoudní smír
- zavazuje Nabyvateli:
- 10.3.5 nahradit to, co bude Nabyvatel povinen podle pravomocného rozsudku či nálezu uhradit třetí osobě;
  - 10.3.6 nahradit další škodu, která Nabyvateli prokazatelně vznikla, avšak pouze do výše Ceny za agendu Software, které se nárok třetí strany týká, a kterou Nabyvatel Poskytovateli podle této Smlouvy již uhradil;
  - 10.3.7 podle svého rozhodnutí a na své náklady
    - 10.3.7.1 zajistit Nabyvateli oprávnění Software i nadále užívat; nebo
    - 10.3.7.2 Software v nezbytně nutném rozsahu a v přiměřeném termínu upravit nebo nahradit tak, aby byla odstraněna příčina vzniku takového nároku, a aby užívání Software nebylo podstatným způsobem nepříznivě ovlivněno,
    - 10.3.7.3 přičemž pokud Poskyvatel zjistí, že ani jedna z těchto dvou možností není realizovatelná, dohodne s Nabyvatelem písemně další postup.
- 10.4 Ujednání odst. 10.3 se neuplatní v případech, kdy Nabyvatel užíval Software v rozporu s touto Smlouvou anebo jinými písemnými ujednáními mezi Stranami.
  - 10.5 Ujednání odst. 10.3 představuje veškeré nároky, které může Nabyvatel vůči Poskytovateli uplatnit v případě, kdy v důsledku užívání Software Nabyvatelem podle této Smlouvy dojde k neoprávněnému zásahu do práv třetí osoby.

## 11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1 Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, žádná ze Smluvních 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:
  - 11.1.1 jsou v době použití nebo sdělení veřejně dostupné;
  - 11.1.2 se stanou veřejně dostupnými (jinak než nepovoleným zveřejněním nebo použitím); nebo
  - 11.1.3 jsou poskytnuty Straně třetí stranou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
- 11.2 Žádná ze Smluvních stran Důvěrné informace neposkytne žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany s výjimkou případů, kdy

- 11.2.1 zveřejnění nebo poskytnutí Důvěrné informace vyžaduje zákon nebo jiný právní předpis nebo je vyžadováno soudem či správním či podobným orgánem
- 11.2.2 Důvěrná informace je poskytována právním zástupcům, účetním, auditorům, odborným poradcům nebo agenturám provádějícím rating ke splnění jejich úkolů, které nejsou v rozporu s účelem této Smlouvy
- 11.2.3 jde o sdělení informací smluvním partnerům Poskytovatele, a to v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění této Smlouvy
- 11.3 Nabyvatel uděluje svolení, aby Poskytovatel vedl záznamy o své činnosti podle této Smlouvy, zejména uváděl Nabyvatele v seznamu zákazníků, vedl záznamy o rozsahu užití softwaru a poskytoval tyto informace svým smluvním partnerům, jsou-li jimi požadovány.
- 11.4 Ustanovení tohoto článku zůstávají platná i účinná i po zániku této Smlouvy.
- 11.5 V případě porušení povinností plynoucích z tohoto článku Smlouvy je druhá Strana oprávněna účtovat Straně, jež se porušení dopustila, smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý případ takového porušení. Tím není dotčeno právo na náhradu škody převyšující tuto smluvní pokutu.

## 12. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 12.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel může zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „osobní údaje“) obsažené v datech koncových uživatelů Software či osob evidovaných v Softwaru (dále jen „subjekty údajů“).
- 12.2 Při zpracování osobních údajů vystupuje Poskytovatel jako zpracovatel, a to za podmínek uvedených níže v tomto článku.
- 12.3 Pověření
  - 12.3.1 Nabyvatel tímto pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů subjektů údajů v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje pro Nabyvatele na základě jeho pokynů a v rozsahu nezbytném k řádnému plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy.
  - 12.3.2 Nabyvatel uzavřením Smlouvy potvrzuje, že osobní údaje, které jsou předmětem zpracování, jsou přesné, byly shromážděny v souladu s právními předpisy na ochranu osobních údajů, jsou aktuálně Nabyvatelem zpracovávány v souladu s právními předpisy na ochranu osobních údajů a že Nabyvatel plní veškeré povinnosti správce dle právních předpisů na ochranu osobních údajů. Nabyvatel prohlašuje, že zpracování osobních údajů, kterým touto Smlouvou pověřuje Poskytovatele, bylo před podpisem Smlouvy zaregistrováno Úřadem pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“), pokud se na příslušné zpracování tato povinnost vztahuje.
- 12.4 Předmět zpracování, kategorie subjektů údajů a typ osobních údajů
  - 12.4.1 Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů údajů, které jsou zpracovávány v rámci poskytnutého Software.
  - 12.4.2 O rozsahu zpracování rozhoduje vždy výhradně Nabyvatel.

- 12.5 Povaha a účel zpracování
  - 12.5.1 Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje automatizovaně s přispěním výpočetní techniky. Příležitostně může docházet k ručnímu zpracování dat.
  - 12.5.2 Účel zpracování je definován účelem Software.
- 12.6 Doba zpracování
  - 12.6.1 Zpracování osobních údajů bude probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud ze Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 12.7 Nabyvatel, jako správce osobních údajů, uzavřením Smlouvy prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy řádně plní všechny své povinnosti dle právních předpisů na ochranu osobních údajů, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu trvání Smlouvy.
- 12.8 Vznikne-li Poskytovateli v důsledku nesplnění povinnosti Nabyvatele dle právních předpisů na ochranu osobních údajů újma (škoda i nemajetková újma), zavazuje se Nabyvatel Poskytovateli tuto újmu v plném rozsahu nahradit. Náhrada újmy bude zahrnovat zejména (i) náhradu újmy (škody i nemajetkové újmy) subjektům údajů ve smyslu právních předpisů na ochranu osobních údajů a (ii) náhradu pokut uložených Poskytovateli ÚOOÚ či jiným orgánem veřejné moci.
- 12.9 Vzniknou-li Poskytovateli náklady v souvislosti s poskytováním součinnosti Nabyvateli, úřadům nebo subjektům údajů nebo v souvislosti s prováděním rozhodnutí Nabyvatele, k nimž je oprávněn, vzniká mu nárok na náhradu těchto nákladů, pokud byly vynaloženy účelně.
- 12.10 Další povinnosti Poskytovatele
  - 12.10.1 Poskytovatel je při zpracovávání osobních údajů povinen:
    - 12.10.1.1 zpracovávat osobní údaje výlučně na základě doložených pokynů Nabyvatele; zpracovávání osobních údajů v souladu s popisem Software dohodnutým v rámci Smlouvy se považuje za prováděné v souladu s instrukcemi Nabyvatele;
    - 12.10.1.2 řídit se instrukcemi Nabyvatele v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Evropské unie nebo členského státu, které se na Poskytovatele vztahuje; v takovém případě Poskytovatel Nabyvatele informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
    - 12.10.1.3 zajišťovat, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
    - 12.10.1.4 nezapojit do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Nabyvatele;

- 12.10.1.5 při zohlednění povahy zpracování, být Nabyvateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění Nabyvatelovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů;
- 12.10.1.6 být Nabyvateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi Nabyvatele zajistit úroveň zabezpečení zpracování, ohlašovat případy porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ a případně též subjektům údajů, posuzovat vliv na ochranu osobních údajů a realizovat předchozí konzultace s ÚOOÚ, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Poskytovatel k dispozici;
- 12.10.1.7 v souladu s rozhodnutím Nabyvatele všechny osobní údaje buď vymazat, nebo vrátit Nabyvateli po ukončení poskytování Služby, a vymazat existující kopie, pokud právo Evropské unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů; a
- 12.10.1.8 poskytnout Nabyvateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené právními předpisy na ochranu osobních údajů, a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Nabyvatelem nebo jiným auditorem, kterého Nabyvatel pověřil, a k těmto auditům přispívat;

přičemž činnosti Poskytovatele dle bodů 12.10.1.5, 12.10.1.6 a 12.10.1.8 budou hrazeny dle cen pro poskytování těchto činností dle ceníku Poskytovatele.

#### 12.11 Zabezpečení osobních údajů

12.11.1 Poskytovatel přijal a udržuje taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.

12.11.2 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Nabyvateli.

12.12 V případě ukončení Smlouvy nejsou Poskytovatel, resp. jeho zaměstnanci, popř. pověřené třetí osoby, které přišly do styku s osobními údaji, zbaveni mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti u nich v takovémto případě trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy, bez ohledu na trvání poměru uvedených osob k Poskytovateli.

12.13 Osobní údaje budou Poskytovatelem vymazány na pokyn Nabyvatele, nejpozději však po uplynutí 30 dnů od ukončení účinnosti Smlouvy; do tohoto okamžiku je Nabyvatel oprávněn si kopii osobních údajů stáhnout.

### 13. DORUČOVÁNÍ

13.1 Doručování mezi Smluvními stranami se uskutečňuje na adresy a další kontaktní údaje uvedené v záhlaví Smlouvy. Každá Smluvní strana má povinnost oznámit do 5 dnů druhé Smluvní straně změnu své adresy, popř. jiných kontaktních údajů. V případě neoznámení takové změny jsou rozhodné údaje uvedené ve Smlouvě.

13.2 Oznámení o udělení dálkového přístupu Nabyvatele k serveru Poskytovatele za účelem stažení Software bude zasláno elektronicky na kontaktní e-mail Nabyvatele a považuje se za doručené dnem jeho odeslání.

- 13.3 Všechna oznámení a další úkony, které mají za přímý následek vznik práv a povinností (např. odstoupení od Smlouvy uplatnění smluvní pokuty, výzvy k zaplacení atp.) musí být učiněny v písemné formě a druhé Straně doručeny osobně, kurýrem, doporučeným dopisem, prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem.
- 13.4 Ostatní oznámení a jiné úkony, které nemají za následek přímý vznik práv a povinností (např. oznámení technické povahy, oznámení o změně kontaktních údajů atp.) mohou být vedle výše uvedených způsobů doručeny běžnou elektronickou poštou na kontaktní e-mail Nabyvatele.
- 13.5 Objednávky doprovodných služeb či jiných služeb Poskytovatele je možné učinit a Poskytovatelem potvrdit i prostřednictvím Help Desk, Hot Line, emailem bez zaručeného elektronického podpisu nebo ústně.

#### 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- 14.2 Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 14.3 Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 14.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.