

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY A MAINTENANCE  
pro „Program pro zpracovávání a schvalování materiálů pro jednání rady města  
a zastupitelstva města“**

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,  
občanského zákoníku

**mezi:**

**SMLUVNÍMI STRANAMI:**

**Objednatel: Město Nový Jičín**

sídlo: Masarykovo nám. 1/1, 741 01 Nový Jičín

zastoupený: Mgr. Stanislavem Kopeckým, starostou města

IČ: 00298212, DIČ: CZ00298212

peněžní ústav: Komerční banka, a. s.

číslo účtu: [REDACTED]

datová schránka: ywmb4nc

číslo smlouvy Objednatele: V2021-532/OO

osoba oprávněná k jednání za Objednatele ve věcech provádění díla:

Mgr. Zdeněk Petroš, vedoucí OO, [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

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

sídlo: Lužná 2, 160 00 Praha 6 - Vokovice

zápis v obchod. rejstříku: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34140

osoba s oprávněním jednat: Ing. Jiří Matoušek

IČ: 62587978, DIČ: CZ62587978

peněžní ústav: Fio banka, a.s.

číslo účtu: [REDACTED]

datová schránka: egws34p

osoba oprávněná k jednání za Poskytovatele ve věcech provádění díla:

[REDACTED]  
(dále jen „Poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Informační systémy městského úřadu Nový Jičín“, zadávanou objednatel jakožto objednatel.

## Obsah

1. Předmět smlouvy .....	3
2. Doba trvání smlouvy.....	3
3. Místo plnění .....	4
4. Cena a platební podmínky .....	4
5. Odstoupení od smlouvy .....	5
6. Mlčenlivost .....	5
7. Záruka.....	5
8. Kontaktní osoby a oprávněné osoby .....	6
9. Vzdálený přístup do prostředí objednatele .....	6
10. Smluvní pokuty.....	6
11. Závěrečná ustanovení .....	7
Příloha č. 1 - Specifikace poskytování technické podpory a maintenance.....	8
Rozsah podpory.....	8
1. Služba „Help-desk“ .....	8
2. Služba „Upgrade a update“ .....	8
3. Služba „Legislativní podpora“ .....	8
4. Služba „Odstraňování závad aplikace“ .....	9
5. Dokumentace a plán rozvoje .....	9
6. Práva a povinnosti objednatele .....	9
7. Práva a povinnosti poskytovatele.....	10
8. Výčet cen technické podpory .....	11
9. Pravidelné služby.....	11
9.1. Služba – Profylaxe systému.....	11
9.2. Služba – Kontaktní den.....	11
9.3. Služba – Školení, semináře a setkání uživatelů .....	12
Příloha č. 2 - Přehled modulů s uvedením ceny za technickou podporu a maintenance za 1 rok .....	13

## 1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu a rozvoj související s produktivním provozem informačního systému pořízeného objednatelem na základě smlouvy o dílo č. V2021-530/OO, dodávka „Program pro zpracovávání a schvalování materiálů pro jednání rady města a zastupitelstva města“.
- 1.2. Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.3. Součástí technické podpory i rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy nespécifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
- 1.4. Technická podpora bude poskytována ke všem modulům dodaného informačního systému a jejich dílčím funkcionalitám.
- 1.5. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých modulů a informačního systému. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za informační systém, a nikoliv za rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaného informačního systému.
- 1.6. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována k výše uvedenému informačnímu systému, ve kterém jsou zpracovávána data objednatele. Se svými daty objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování objednatelem v informačních systémech a aplikacích poskytovatele, a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto informačním systémům a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná objednatelem a ani za zpracování těchto dat objednatelem v systémech třetích stran.
- 1.7. V souladu s ustanovením § 105 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, poskytovatel musí plnit předmět plnění této smlouvy sám a nevyužívat k tomu činnosti poddodavatele, s výjimkou softwarových produktů dodaných třetí stranou tam, kde v rámci dodávky elektronizovaných agend bylo připuštěno plnění i dodavatelem/produktem odlišným od poskytovatele. I v případě takové dodávky třetí stranou se však poskytovatel zavazuje přijmout a zajistit vyřešení požadavku na základě této smlouvy za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 1.8. Předmětem této smlouvy je dále i zajištění a sjednání podmínek vzdáleného přístupu poskytovatele bez aktivní účasti objednatele do prostředí objednatele za účelem plnění této smlouvy o technické podpoře a rozvoji informačního systému uvedenému v předmětu plnění této smlouvy.
- 1.9. Objednatel se zavazuje, že umožní poskytovateli vzdálený přístup k informačnímu systému a modulům uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne uzavření této smlouvy.

## 2. Doba trvání smlouvy

- 2.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to 5 let s účinností ode dne, ve kterém došlo k akceptaci v předmětu plnění smlouvy uvedeném informačním systémem nasazeném v prostředí objednatele, s výjimkou ustanovení vztahujících se ke vzdálenému přístupu, která nabývají účinnosti dnem uzavření této smlouvy. Účinnost je dále podmíněna uveřejněním smlouvy v Registru smluv, které zajistí objednatel.
- 2.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené poskytovateli. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 2.3. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené objednateli. Výpovědní lhůta činí 12 kalendářních měsíců a

začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

### 3. Místo plnění

- 3.1. Místem poskytování technické podpory je Město Nový Jičín, zejména se jedná o budovy sídla Městského úřadu Nový Jičín.
- 3.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup poskytovatele do počítačové sítě objednatele, který je dále upraven v této smlouvě a který za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy, bude poskytovateli umožněn.

### 4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou poskytovatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku s názvem „Program pro zpracovávání a schvalování materiálů pro jednání rady města a zastupitelstva města“.
- 4.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.3. Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 4.4. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v čtvrtletních platbách zpětně.
- 4.5. Poskytovatel je za každé čtvrtletí poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
- 4.6. Po uzavření této smlouvy nebo uzavření dodatku k této smlouvě, kdy dojde k navýšení ceny (např. nový modul), je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém byla tato smlouva nebo dodatek smlouvy uzavřen.
- 4.7. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených poskytovatelem.
- 4.8. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše daně DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 4.9. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.10. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že poskytovatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 4.11. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 4.12. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 4.13. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu poskytovatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.14. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 4.15. Cena bude poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

- 4.16. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude poskytovatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.17. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se poskytovatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

## 5. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti poskytovatele se rozumí prodlení poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku 1. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

## 6. Mlčenlivost

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

## 7. Záruka

- 7.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.

- 7.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejích případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 7.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby předmět technické podpory a rozvoje byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

## 8. Kontaktní osoby a oprávněné osoby

- 8.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.
- 8.2. Kontaktními osobami za objednatele jsou: [REDACTED]
- 8.3. Kontaktní osobou za poskytovatele je: [REDACTED]
- 8.4. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (e-mail, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 8.5. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě e-mailové zprávy.

## 9. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

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

## 10. Smluvní pokuty

- 10.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý den prodlení.
- 10.2. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v Příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 10.3. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany poskytovatele bude uplatňováno SLA, které platí pro samotné aplikace a informační systém.
- 10.4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.5. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování.
- 10.6. Objednatel je povinen výše uvedené smluvní pokuty vyžadovat. A to vždy nejpozději do konce měsíce, ve kterém mu na zaplacení smluvní pokuty vznikl nárok.

## 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna.
- 11.4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní podléhají informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejich příloh a dodatků.
- 11.5. Město Nový Jičín v souladu s ust. § 41 odst. 1 zák. č. 128/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů stvrzuje, že o uzavření této smlouvy rozhodla Rada města Nový Jičín usnesením č. 1355/45R/2021 ze dne 23.06.2021 a usnesením č. 1442/47R/2021 ze dne 25.08.2021.
- 11.6. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i poskytovatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 11.7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
- 11.8. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.
- 11.9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - Příloha č. 1 – Specifikace poskytované technické podpory a maintenance
  - Příloha č. 2 – Přehled modulů s uvedením ceny za technickou podporu a maintenance za 1 rok

Za Objednatele:

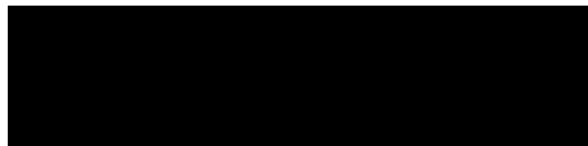
V Novém Jičíně, dne 16.09.2021



Mgr. Stanislav Kopecký  
starosta

Za Poskytovatele:

V Chlumci nad Cidlinou, dne 16.09.2021



Ing. Jiří Matoušek  
jednatel VERA, spol. s r.o.

## Příloha č. 1 - Specifikace poskytování technické podpory a maintenance

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

### Rozsah podpory

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

#### 1. Služba „Help-desk“

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

#### 2. Služba „Upgrade a update“

- a) V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných poskytovatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u objednatel.
- b) Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany poskytovatel musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatel (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- c) Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této smlouvy.

#### 3. Služba „Legislativní podpora“

- a) V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.
- b) Instalace a implementace těchto upgrade a update bude provedena v termínech navržených poskytovatelem po odsouhlasení objednatel (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.
- c) Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 7. d) přílohy č. 1 této smlouvy.



#### 4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

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

#### 5. Dokumentace a plán rozvoje

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

#### 6. Práva a povinnosti objednatele

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

- f) Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- g) Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

## 7. Práva a povinnosti poskytovatele

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

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

- e) Poskytovatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením poskytovatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.
- f) Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

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

## 8. Výčet cen technické podpory

Objednatel se poskytovateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 1.

Období	Cena za technickou podporu aplikací za 1 rok v Kč bez DPH
první rok technické podpory	28 000,- Kč bez DPH
druhý rok technické podpory	28 000,- Kč bez DPH
třetí rok technické podpory	28 000,- Kč bez DPH
čtvrtý rok technické podpory	28 000,- Kč bez DPH
pátý rok technické podpory	28 000,- Kč bez DPH
Cena celkem za 5 let technické podpory	140 000,- Kč bez DPH

Podrobný rozpis ceny technické podpory je v příloze č. 2 této smlouvy.

## 9. Pravidelné služby

### 9.1. Služba – Profylaxe systému

- a) Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému bude poskytovatel na základě požadavku objednatelů 1x za rok provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u objednatelů a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.
- b) Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:
- Kontrola vazeb (konzistence dat)
  - Zaplňování databázového prostoru, či filesystému a návrhy jeho rozšiřování
  - Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
  - Mapování vytížení systému
  - Nahrávání opravných dávek
- c) O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba objednatelů. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží poskytovatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách objednatelů.

### 9.2. Služba – Kontaktní den

Poskytovatel na základě požadavku objednatelů provede v prostorách objednatelů 1x za rok kontaktní den informačního systému, za účasti osob schopných řešit rozvoj jakož i vést diskuzi s uživateli aplikace. V rámci tohoto dne proběhne diskuze nad spokojenosti uživatelů s aplikací, možnosti rozvoje, revize závazků, revize platnosti dokumentace a školení na vybrané aplikaci.

### 9.3. Služba – Školení, semináře a setkání uživatelů

Poskytovatel bude pravidelně objednatele informovat o organizovaných školeních, seminářích nebo setkání uživatelů a umožní zaměstnancům města účast za zvýhodněných podmínek. Školení může probíhat prezenční nebo on-line formou.

Příloha č. 2 - Přehled modulů s uvedením ceny za technickou podporu a maintenance za 1 rok

<b>Název modulu</b>	<b>Licence (Multilicence)</b>	<b>Cena V Kč bez Dph</b>
eJednání	ANO	15 000,-
eÚkoly	ANO	6 000,-
eHlasování	ANO	4 000,-
Import z hlasovacího zařízení	ANO	3 000,-