

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

číslo STP/24/128

Smluvní strany:

VERA, spol. s r.o.

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

kontaktní adresa: Klicperovo nám. 39/I, 503 51 Chlumeč nad Cidlinou

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: Ing. Jiří Matoušek, jednatel společnosti

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti technické:

e-mail pro zaslání objednávek:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Město Kyjov

se sídlem: Masarykovo náměstí 30/1, 697 01 Kyjov

Zastoupený: Mgr. Františkem Luklem, MPA, starostou

IČ: 00285030, DIČ: CZ00285030

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 1887430267/0100

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti obchodní:

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti technické:

(dále jen „**Nabyvatel**“)

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

(dále jen „**Smlouva**“)

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 je uzavírána v rámci veřejné zakázky s názvem „ROZVOJ ELEKTRONICKÝCH SLUŽEB MĚSTA KYJOV – IS PORTÁL OBČANA“.
- 1.2 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.
- 1.3 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.
- 1.4 Nabyvatel s ohledem na ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, uvádí, že uzavření této Smlouvy za podmínek v ní obsažených bylo schváleno následujícím jednáním:

O uzavření této Smlouvy rozhodla Rada města Kyjova na své 44. schůzi konané dne 8. 4. 2024 usnesením č. 44/21.
- 1.5 Poskytovatel bere na vědomí, že veřejná zakázka je spolufinancována v rámci Integrovaného regionálního operačního programu z prostředků Evropské unie a státního rozpočtu České republiky, název projektu: „Rozvoj elektronických služeb města Kyjov“, registrační číslo projektu: CZ.06.01.01/00/22_009/0002604.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je:
- 2.1.1 poskytování základní technické podpory dle článku 4. Smlouvy (dále jen Technická podpora);
- 2.1.2 možnost poskytování doprovodných služeb dle článku 6. Smlouvy.

rozsahem specifikované zadávacími podmínkami veřejné zakázky (vč. příloh).

3. SOFTWARE

- 3.1 Software byl dodán Nabyvateli na základě Smlouvy o dodání software a poskytnutí licence a dalších služeb.

Označení místa
Městský úřad Kyjov, Masarykovo náměstí 30/1, 697 01 Kyjov

4. TECHNICKÁ PODPORA

- 4.1 Technická podpora bude poskytována v souladu s Obchodními podmínkami uvedenými v příloze č. 4 Smlouvy.

5. CENA

5.1 Ceny jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.

5.2 Platební podmínky se řídí Obchodními podmínkami uvedenými v příloze č. 3 Smlouvy.

5.3 Poskytovatel, v případě, že je plátcem DPH, jako poskytovatel zdanitelného plnění, souhlasí s použitím zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH, a to v případě, že Nabyvateli vznikne ručitelská povinnost ve smyslu § 109 zákona o DPH.

5.4 Cena Technické podpory může být Poskytovatelem v každém roce platnosti Smlouvy upravována v souladu s oficiální mírou roční inflace definovanou Českým statistickým úřadem. Tato úprava o definovanou inflaci se promítne každoročně do faktury vystavené v lednu příslušného roku jako změna ceny.

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.

7. ODSTRANĚNÍ VAD A DOSTUPNOST SOFTWARE

7.1 Poskytovatel odpovídá za vady Software a služeb po dobu poskytování Technické podpory. 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 kritických vad a celkového času uplynulého za posuzované období.

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 dostupnosti 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 dostupnosti	Řešení **)
A	Vada kritická - Provoz celého Software je zcela zastaven. Vada má kritický vliv na aplikace či stav systému - vyžaduje okamžité řešení.	2	8	16	95 %	a
B	Vada závažná - je výrazně omezena funkcionality Software. Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému.	4	16	40		a, b
C	Vada malá - Provoz je problémem ovlivněn, ale lze provozovat bez výrazného omezení.	8	24	120		a, b

**1a - 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 rok. Jako výsledná úroveň dostupnosti se použije úroveň v procentech vypočtená podle vzorce:

$$\frac{[(\sum[h] \text{ za definované období}) - (\sum \text{ nedostupností systému } [h])]}{(\sum[h] \text{ za definované období})} * 100$$

- 7.7 Za nedodržení doby odstranění kritické a závažné vady dle předchozí tabulky náleží Nabyvateli smluvní pokuta dle přehledu níže:

Závažnost vady	Výše smluvní pokuty v CZK za případ
A.	500
B.	200

- 7.8 Za nesplnění minimální dostupnosti dle výše uvedené tabulky vznikne Nabyvateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 CZK za každé 0,1% pod limit dostupnosti.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu 60 měsíců. Technická podpora bude dodávána od okamžiku řádného převzetí díla potvrzeného akceptačním protokolem.
- 8.2 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.
- 8.3 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od termínu zápisu do Registru smluv, dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv provede Nabyvatel.
- 8.4 Poskytovatel je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí, že kontrola podle tohoto odstavce smlouvy může být provedena i v jeho sídle či pobočce. Pro účely kontroly se poskytovatel zavazuje uchovávat veškerou dokumentaci související s plněním předmětu smlouvy.
- 8.5 Smluvní strany se zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost a podklady pro zajištění bezproblémové a efektivní realizace předmětu Smlouvy.
- 8.6 Pokud by se z jakéhokoliv důvodu jakékoliv ujednání této Smlouvy stalo neplatným nebo nevymahatelným, neplatnost nebo nevymahatelnost takového ujednání nebude mít vliv na platnost a účinnost zbývajících ujednání, pokud z povahy tohoto ujednání nebo z jeho obsahu nevyplývá, že neplatné nebo nevymahatelné ujednání nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Pokud se jakékoliv ujednání stane neplatným nebo nevymahatelným, zahájí Smluvní strany jednání za účelem nové úpravy vzájemných vztahů tak, aby byl zachován původní účel Smlouvy.
- 8.7 Doručování mezi Smluvními stranami se uskutečňuje prostřednictvím datových schránek a dalších kontaktních údajů uvedených v záhlaví Smlouvy.
- 8.8 Smluvní strany tímto prohlašují, že plnění sjednaná Smlouvou nejsou ve vzájemném hrubém nepoměru a že smluvní strany měly právo smluvní podmínky vyjednávat a ovlivnit.
- 8.9 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: 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

Nabyvatel

V Chlumci n. C. dne 28. května 2024

V Kyjově dne _____

Mgr. Jan Hodač
Digitálně podepsal
Mgr. Jan Hodač
Datum: 2024.05.28
12:55:46 +02'00'

Mgr. František Lukl MPA
Digitálně podepsal Mgr.
František Lukl MPA
Datum: 2024.05.06
08:57:09 +02'00'

VERA, spol. s r. o.

Ing. Jiří Matoušek, jednatel

Město Kyjov

Mgr. František Lukl, MPA, starosta města

Příloha č. 1

Technická specifikace

Agendy Software, na které je poskytována technická podpora

WAA	Administrace
WAB	Jádro
Veřejná část	
WAD	Úřední deska
Neveřejná část (pod přihlášením)	
WAK	Osobní účet (Konto plátce)
WAP	Psi
WAJ	Komunální odpad
WAKP	Platební brána
ZPO	Platební portál (neautorizovaný)

Veškeré licence jsou dodávány ve formě multilicence bez množství limitu využití.

Příloha č. 2

Hot Line, Help Desk, Vzdálený přístup

Dostupnost a parametry Hot Line

Telefon:

E -mail:

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
90.182.130.242	chlumec.vera.cz	pobočka Chlumeck 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

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
Základní Technická podpora (za 1 rok)	30.000	36.300

Příloha č. 4

Obchodní podmínky

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 V Podmínkách použité pojmy a definice označené velkým počátečním písmenem mají příslušný význam uvedený ve Smlouvě nebo v Podmínkách.
- 1.6 Ustanovení článků 2 až 6 se použijí v případě, že je mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem dodání software, 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, analýze, 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 splňovat Technickou 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 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.
- 3.8 Nabyvatel se zavazuje instalovat aktualizované verze Software, které mu byly řádné 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 užití 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 Poskytovatele, 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, 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 Software 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 části Software.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje podepsat akceptační protokol i v případě, kdy implementace je provedena s vadami, které nebrání provozu Software, tj. vadami, které neznemožňují provádět základní funkci 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 Smlouvy rozumí podoba Software dodaná Nabyvateli, která je označována číslem ve formátu X.Y.Z. Poslední verze je vyjádřena číslem uvedeným na pozici „Z“. Ukončení podpory verze musí oznámit Poskytovatel 6 měsíců před termínem ukončení.
- 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. Pokud je vyhotovován akceptační protokol, je Technická podpora poskytována počínaje 1. dnem měsíce následujícího po podpisu akceptačního protokolu.
- 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 aktualizací 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;
- 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 po dobu poskytování Technické podpory. 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 Help Desk nebo Hot Line 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 dle čl. 3 a 4 na základě daňového dokladu (dále jen „**faktura**“) vystaveného po dodání Software. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den dodání Software.
- 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 zasláním 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 podmínky 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 Poskytovatel 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. ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 12.1 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.
- 12.2 Nabyvatel minimálně požaduje tato technická a organizační opatření:
- elektronické zařízení Poskytovatele určené pro přístup k osobním údajům bude zabezpečeno aktivním firewallem, komerčním antivirovým programem a omezením přístupu pouze oprávněným osobám uživatelským jménem a heslem a to na úrovni operačního systému i informačního systému;
 - v případě nutnosti zpracování osobních údajů v písemné podobě budou dokumenty s osobními údaji uloženy v uzamykatelné skříni umístěné v uzamykatelné kanceláři Poskytovatele s omezeným přístupem pouze oprávněným osobám Poskytovatele; 12.1.2 V případě, že Poskytovatel zjistí porušení zabezpečení osobních údajů, ohlásí je bez zbytečného odkladu Nabyvateli.
- 12.3 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.
- 12.4 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 kontaktní adresu 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 e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu, ústně nebo prostřednictvím Help Desk a Hot Line.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran o předmětu Smlouvy, ústní i písemná.
- 14.2 Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 14.3 Odlišně od principu dle 14.2 mohou smluvní strany uzavřít dohodu, která upraví předmět smlouvy či harmonogram plnění. Tato dohoda bude nazvána detailní realizační projekt a bude mít přednost před Smlouvou (dále jen Detailní realizační projekt). V případě, že Detailní realizační projekt rozšíří předmět plnění, stane se účinným až dohodou o ceně plnění, která bude provedena objednávkou nebo dodatkem této Smlouvy.
- 14.4 Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 14.5 Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.