

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

číslo STP/19/101

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

zastoupená ve věcech smluvních Ing. Jiřím Matouškem, jednatelem

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti obchodní: Ing. Miroslav Bublík, [miroslav.bublik@vera.cz](mailto:miroslav.bublik@vera.cz)

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti technické: Ing. Miroslav Bublík, [miroslav.bublik@vera.cz](mailto:miroslav.bublik@vera.cz)

e-mail pro zasílání objednávek: [fakturace@vera.cz](mailto:fakturace@vera.cz)

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

**Město Beroun**

se sídlem: Husovo nám. 68, Beroun-Centrum, 266 01 Beroun

IČ: 00233129, DIČ: CZ00233129

zastoupené ve věcech smluvních RNDr. Soňou Chalupovou, starostkou města

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti obchodní: RNDr. Soňa Chalupová, [starostka@muberoun.cz](mailto:starostka@muberoun.cz)

odpovědná osoba a e-mail pro záležitosti technické: Zdeněk Štěpán, [be1@muberoun.cz](mailto:be1@muberoun.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**“)

**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.
- 1.3 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:

Splnění podmínky: schválení Radou města Beroun

Identifikace dokumentu (např. číslo jednací): 32/35/RM/2020

Datum: 29.1.2020

## **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.

## **3. SOFTWARE**

- 3.1 Software byl dodán Nabyvateli na základě smluv číslo SWR/17/276 ze dne 05.06.2017 ve znění Dodatků č. 1-2; SWR/16/274 ze dne 15.12.2016 a smlouvy SWR/95/46 ze dne 23.01.1995 ve znění Dodatků č. 1-35.

## **4. TECHNICKÁ PODPORA**

- 4.1 Technická podpora bude poskytována s účinností od 01.01.2020 a v souladu s Obchodními podmínkami.
- 4.2 Poskytovatel bere na vědomí, že na Nabyvatele se vztahuje, či v jednotlivých případech může vztahovat rovněž Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR), a dále zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění předmětu této Smlouvy tak, aby nedošlo k porušení povinností Nabyvatele dle shora uvedených předpisů.
- 4.3 Postup při změně Software, včetně upgrade a update Software, případně jakýchkoli dalších změn Software (dále také jen „Změna Software“)

- 4.3.1 Poskytovatel vystaví změnu Software na Downloadu Poskytovatele a bude informovat odpovědného pracovníka úřadu
- 4.3.2 Pracovník úřadu rozhodne o rozsahu instalace změny Software na TESTovací prostředí úřadu
- 4.3.3 Po prověření funkčnosti a bezpečnosti pracovník úřadu provede instalaci na PRODuktivní prostředí úřadu

## 5. ODSTRANĚNÍ VAD A DOSTUPNOST SOFTWARE

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 Výklad časových okamžiků je následující:
  - 5.5.1 Doba potvrzení přijetí požadavku znamená časový úsek v hodinách v rámci Pracovní doby od nahlášení vady přes aplikaci HelpDesk do okamžiku, ve kterém Poskytovatel vyrozuměl Nabyvatele o tom, že byl úspěšně doručen a /nebo zaevidován požadavek.
  - 5.5.2 Doba zahájení řešení znamená časový úsek v hodinách v rámci Pracovní doby od nahlášení vady přes aplikaci HelpDesk do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení vady Nabyvateli.
  - 5.5.3 Doba vyřešení znamená časový úsek v hodinách v rámci Pracovní doby od nahlášení vady přes aplikaci HelpDesk 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 funkcionalita 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

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

- 5.6 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:

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

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

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

- 5.8 Za nesplnění minimální dostupnosti dle výše uvedené tabulky vznikne Nabyvateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 600 CZK za každé 0,1% pod limit dostupnosti.
- 5.9 Právo Nabyvatele na smluvní pokutu vzniká pouze v případě, že roční výše smluvních pokut přesáhne 6000 CZK.

## 6. CENA

- 6.1 Ceny jsou uvedeny v příloze Smlouvy.
- 6.2 Platební podmínky se řídí Obchodními podmínkami.

## 7. POSKYTOVÁNÍ DOPROVODNÝCH SLUŽEB

- 7.1 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.
- 7.2 Poskytování doprovodných služeb bude realizováno na základě akceptovaných objednávek Nabyvatele.
- 7.3 Objednávkou se rozumí i požadavek Nabyvatele přijatý formou Hot Line, Help Desk či jinou formou, který není uznán Poskytovatelem za vadu Software.

## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve 3 stejnopisech, z nichž Nabyvatel obdrží po 2 vyhotoveních, Poskyvatel 1 vyhotovení.
- 8.2 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 8.3 Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2020.
- 8.4 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje ke své účinnosti uveřejnění v registru smluv podle 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. Za účelem splnění povinnosti uveřejnění této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že ji do registru smluv zašle město Beroun neprodleně, nejdéle však do 15 dnů, po jejím podpisu všemi stranami.
- 8.5 Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uveřejněna také na oficiálních webových stránkách města Beroun ([www.mesto-beroun.cz](http://www.mesto-beroun.cz)) a na profilu zadavatele, a to včetně všech případných příloh a bez časového omezení, s výjimkou informací, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím.
- 8.6 Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 8.7 Smluvní strany dále souhlasí s tím, aby za stejných podmínek jako tato Smlouva byly na oficiálních webových stránkách města Beroun ([www.mesto-beroun.cz](http://www.mesto-beroun.cz)) uveřejněny i veškeré faktury, které budou na základě této Smlouvy vystaveny.
- 8.8 Plnění předmětu této Smlouvy před její účinností se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou. Cena za poskytování technické podpory za toto plnění je splatná v první čtvrtletní splátce ve výši 1/4 roční ceny za poskytování Technické podpory na základě faktury vystavené Poskytovatelem do 15 dnů po uzavření této Smlouvy.
- 8.9 Smluvní strany tímto prohlašují, že plnění sjednaná Smlouvou nejsou ve vzájemném hrubém poměru a že smluvní strany měly právo smluvní podmínky vyjednat a ovlivnit.

8.10 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Hot Line, Help Desk, Vzdálený přístup
Příloha č. 2:	Cena
Příloha č. 3	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 31.1.2020

**Nabyvatel**

V Berouně dne 6.2.2020

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

.....  
**Město Beroun**  
RNDr. Soňa Chalupová, starostka  
**v z. Ing. Michal Mišina**  
místostarosta města

## Příloha č. 1

### 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 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
109.81.189.12	ostrava.vera.cz	pobočka Ostrava

Nabyvatel zajistí pro pracovníky Poskytovatele personifikovaný přístup na PRODUktivní i TESTovací prostředí IS VERA Radnice úřadu a tento přístup bude individuálně, v jednotlivých případech, povolován pracovníkem úřadu.

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. 2

## Cena

1. Roční cena za poskytování Základní technické podpory činí 20% z aktuálních ceníkových cen Poskytovatele platných v době vystavení faktury.

Ceny nezahrnují DPH, jež bude účtována ve výši stanovené zákonem.

2. Cena za poskytování služby Základní technické podpory je účtována a poskytována na níže uvedené agendy programového vybavení VERA Radnice.

<b>Prefix</b>	<b>Agendy programového vybavení VERA Radnice</b>	<b>Počet licencí</b>
RU	Aktualizace ze ZR	multilicence
KB	Banka	4
RIDS	Datové schránky Komfort	multilicence
VP-P	ePodatelna	multilicence
PS	Evidence psů	3
PF	Fakturace	2
GR	Finanční přehledy	multilicence
QR-H	Hlášení DPH	multilicence
VY	Hrací automaty	1
JS	Jednotná organizační struktura	2
JU	Jednotné úložiště	multilicence
JSO	JOS – Centrální oprávnění	5
JSM	JOSoptIM	multilicence
PJ	Komunální odpad	4
MM	Majetek	2
MM-O	Majetek – odpisy	multilicence
RM	Matrika JAVA	2
VL	Organizace voleb	1
KP-K	Platební karty	2
KP	Pokladna	4
WAA	Portál občana – administrace	multilicence
WAB	Portál občana – jádro	multilicence
WAS	Portál občana – Smlouvy on-line	multilicence
VE	Programový manažer	1
KM	Pronájem nemovitého majetku	3
PK	Přestupkové řízení	4
PD	Příjmy	12
MK	Registr přestupků	3
VR	Registry	6
RIPD	Rozhraní – Příjmy	multilicence
RIVR	Rozhraní – Registry	multilicence
RICP	Rozhraní CzechPoint	multilicence
RICK	Rozhraní CzechPoint KzMU	multilicence
RD	Rozhraní EPO	multilicence
RIFR	Rozhraní Frankovací stroj	multilicence



<b>Prefix</b>	<b>Agendy programového vybavení VERA Radnice</b>	<b>Počet licencí</b>
RR	Rozhraní ISIR	multilicence
RINP	Rozhraní Nespolehliví plátcí	multilicence
KS-C	Rozhraní Smlouvy – Centrální registr smluv	multilicence
RINV	Rozhraní VITA – SSL Vera	multilicence
RINR	Rozhraní RŽP – SSL VERA	multilicence
PI	SIPO	1
KS	Smlouvy	5
VP	Spisová služba	100
QT	Tvorba rozpočtu	1
QT-Z	Tvorba rozpočtu – Závazné ukazatele	multilicence
QR	Účetnictví	4
RIZR	VERAeGON Client-ESIR	multilicence
SG	VeraSigner	40
ST	VeraStart	multilicence
RV	Vidimace a legalizace JAVA	4
ML	Volební agenda	2
PV	Výdaje	8
PV-I	Výdaje ISDOC	multilicence
PL	Vymáhání pohledávek	2
RU-Z	Změny obyvatel z ROB a AISEO	multilicence