



Informační systém

## **SMLOUVA O PODPOŘE IS KARAT Č. SP-İK-04-202201**

kterou uzavírají

### **Sportovní a rekreační zařízení města Ostravy, s.r.o.**

**se sídlem Čkalovova 6144/20, Poruba, 708 00 Ostrava**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Krajským soudem v Ostravě, oddíl C vložka 17345

**Identifikační číslo: 253 85 691**

**DIČ: CZ25385691**

**Bankovní spojení: 272480530287/0100**

**Komerční banka, a.s., pobočka Ostrava**

**zastoupená: Ing. Jaroslavem Kovářem, jednatelem společnosti,**

dále jen jako objednatel

a

### **TCL Consulting, a.s.**

**se sídlem Martinovská 3168/48, Martinov, 723 00 Ostrava**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Krajským soudem v Ostravě pod oddíl B vložka 1270

**Identifikační číslo: 651 38 210**

**DIČ: CZ65138210**

**Bankovní spojení: 107712956/0300**

**ČSOB, a.s., pobočka Ostrava**

**zastoupená: Jaromírem Frančíkem, členem představenstva**

dále jen jako zhotovitel



Informační systém

## ČI. I PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách poskytování servisní PODPORY při provozu a užívání informačního systému KARAT (dále jen „IS KARAT“ nebo „PRODUKT“). IS KARAT je autorským dílem a zhotovitel je zmocněn nositelem autorských práv k tomuto produktu poskytovat služby.
2. Účelem PODPORY je zabezpečit objednateli poskytnutí odborných služeb a odborné pomoci, kterou objednatel po zhotoviteli požaduje pro zabezpečení provozu a užití IS KARAT, za podmínek definovaných touto smlouvou. (dále jen „PODPORA“).
3. PODPORA k IS KARAT je poskytována v rozsahu platných uživatelských práv objednatele k IS KARAT dle LICENČNÍ SMLOUVY a v rozsahu díla implementovaného dle SMLOUVY O DÍLO č. **SD-IK-04-24002**.

Registrační číslo licence	Název licence	IČ
2005037	Sportovní a rekreační zařízení města Ostravy s.r.o.	25385691

## ČI. II PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

1. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli PODPORU v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou.
2. Zhotovitel je povinen určit nejméně 2 pověřené pracovníky pro účely komunikace k plnění předmětu této smlouvy.
3. Zhotovitel má právo pověřit třetí osobu k výkonu práv a povinností vyplývajících z tohoto smluvního vztahu, přičemž výkon těchto práv a povinností třetí osobou má stejné právní účinky, jako by tento výkon práv a povinností vykonával zhotovitel.
4. Zhotovitel nese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele pouze v případě, že takováto služba byla mezi smluvními stranami pro tento účel zvláště písemně sjednána.

## ČI. III PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli bezúplatně náležitou součinnost při provádění PODPORY, pod kterou se rozumí zejména včasné vytvoření podmínek pro provádění PODPORY a řádná spolupráce pracovníků objednatele.
2. Objednatel je povinen určit nejméně 2 pověřené pracovníky pro účely komunikace k plnění předmětu této smlouvy.
3. Objednatel je povinen poskytovat zhotoviteli úplné a pravdivé informace potřebné k plnění předmětu této smlouvy, a to ve vzájemně dohodnutých termínech.



Informační systém

4. Objednatel je povinen provést instalaci a implementaci aktualizované verze IS KARAT za podmínek této smlouvy, a to minimálně 1x ročně.
5. Objednatel je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v těchto informačních systémech. Objednatel prohlašuje, že je mu známo a je si plně vědom, že zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen veškerá data zálohovat na dalších oddělených zařízeních tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky nebo odpovědnost za provádění bezpečnostní zálohy dat nebo za data uložena v paměťových médiích.

## ČI. IV

### ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE)

#### 1. AKTUALIZOVANÉ VERZE IS KARAT

- Tato služba garantuje objednateli poskytování aktualizovaných verzí IS KARAT, současně formou aktualizovaných verzí zhotovitel objednateli garantuje, že IS KARAT, bude splňovat příslušné požadavky právních předpisů, účinných v ČR a to v rozsahu implementovaného řešení.
- Aktualizované verze IS KARAT budou zahrnovat zlepšení a zdokonalení IS KARAT dle úsudku zhotovitele a mohou zahrnovat revize, které se vztahují ke změnám v legislativě nebo ke změnám v obchodní praxi, udržují systém IS KARAT v souladu s aktuálním všeobecným technologickým vývojem a všeobecnými požadavky koncových uživatelů systému IS KARAT, nebo je zhotovitel z jiných důvodů považuje za vhodné.
- Zhotovitel se bude snažit brát v úvahu všeobecné požadavky koncových uživatelů systému IS KARAT a bude se snažit vyjít jim vstříc, ale pouze zhotovitel bude rozhodovat o obsahu aktualizovaných verzí, kdy a jakým způsobem budou aktualizované verze uvolněny a pro jaké hardwarové a softwarové platformy a konfigurace budou nové verze navrženy. Informace o těchto změnách a souvisejících podmínkách provozu bude zhotovitel zveřejňovat na svých webových stránkách, nebo na <http://servis.karatsoftware.com>
- Předpokládaná frekvence vydávání aktualizovaných verzí je 1x ročně; frekvence vydávání patchů k aktuální verzi IS KARAT je vyvolána změnami v obecně závazných právních předpisech, účetních metodikách a jiných zdrojích, které jsou pro správnou funkčnost IS KARAT relevantní a určující.
- Součástí dodávky nových verzí IS KARAT (aktualizovaných verzí nebo patchů) jsou nové nebo doplňující verze uživatelské dokumentace v elektronické podobě. Dokumentace k firemním úpravám (customizaci IS KARAT) není předmětem této smlouvy.
- Všechny objednatel požadované konverze dat a další služby v souvislosti s instalací a implementací nových verzí IS KARAT (aktualizovaných verzí nebo patchů) a další individuální a specifické modifikace IS KARAT, požadavky na servisní nebo školicí činnost, zdokonalení či doplňky IS KARAT, nejsou předmětem tohoto bodu a budou objednateli účtovány dle podmínek této smlouvy.
- Objednatel bere na vědomí, že v některých případech, v rámci nových verzí IS KARAT (aktualizovaných verzí nebo patchů), může dojít k omezení, případně i absenci funkčnosti IS KARAT obsažených v předcházejících verzích IS KARAT a to zejména z důvodů, že tyto funkčnosti nebudou podporovány technologiemi třetích stran, které zhotovitel svou činností nemůže ovlivnit.



Informační systém

## 2. HOT LINE

- Tato služba zajišťuje základní telefonické poradenství k IS KARAT, v rozsahu uživatelských práv. Poradenství je poskytováno po telefonu, v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hodin. Služba telefonického poradenství, vztahující se k firemním úpravám (customizací IS KARAT) nebo analýzy dat objednatele není předmětem tohoto bodu.

Typ kontaktu	Kontakt
Telefon:	<b>+420 725 904 106</b>
Telefon:	<b>+420 581 737 143</b>

## 3. DOBA REAKCE (BASIC RESPONSE TIME)

- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY do doby reakce uvedené v následující tabulce, není-li touto smlouvou dohodnuta služba TIMESERVIS (RESPONSE TIME), nebo pokud se se zhotovitelem nedohodne jinak. Dobou reakce se pro účely této smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování PODPORY.

Doba reakce	
Zhotovitel se zavazuje k době reakce do:	<b>3 pracovních dnů</b>

- Začátkem poskytnutí PODPORY se rozumí telefonický nebo jiný kontakt pracovníka zhotovitele za účelem vyřešení aktuálního požadavku. V případě, že tento požadavek nebude vyřešen telefonickou konzultací pracovníka zhotovitele s pracovníkem objednatele, zahájením činností vedoucích k vyřešení požadavku.
- Požadavky k poskytnutí PODPORY jsou přijímány formou služby KARAT ASSISTANCE, v pracovní dny, od 9.00 do 17.00 hodin.

## 4. KARAT ASSISTANCE

- Tato služba zajišťuje výhradní komunikační rozhraní k poskytování plnění dle této smlouvy.

Služba KARAT ASSISTANCE je zajišťována extranetovou aplikací napojenou on-line na informační systém zhotovitele. Objednatel (dále také „vlastník požadavku“) se zavazuje definovat své požadavky ke zhotoviteli (dále také „řešitel požadavku“), na plnění vyplývající z této smlouvy, formou tzv. „případů“ (dále také „požadavků“) KARAT ASSISTANCE. Objednatel v této aplikaci rovněž definuje priority svých požadavků, sleduje zahájení a ukončení činnosti zhotovitele, průběh prací, včetně případných změn typů nebo stavů jednotlivých požadavků. Ke každému takovému požadavku je veden komunikační Thread (vláknko), ze kterého je patrný proces komunikace mezi zhotovitelem a objednatelem. K upozornění na změnu stavu, typu nebo k požadované součinnosti objednatele pro další postup v řešení jednotlivých požadavků je využíváno registrovaného e-mailu. Objednatel se zavazuje aktivně sledovat průběh řešení jednotlivých požadavků, změnu jejich stavů nebo typů a bezprostředně reagovat na tyto změny.

- Návod k použití této služby je umístěn na <http://servis.karatsoftware.com>

Typ kontaktu	Kontakt
www:	<a href="http://servis.karatsoftware.com">http://servis.karatsoftware.com</a>
email:	<a href="mailto:hotline@tclconsulting.cz">hotline@tclconsulting.cz</a>
email:	<a href="mailto:hotline@karatsoftware.cz">hotline@karatsoftware.cz</a>

## ČI. V SLUŽBY

### 1. SLUŽBY (AD-HOC SERVICE)

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čI. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat další SLUŽBY, které si objednatel u zhotovitele v průběhu trvání této smlouvy zvlášť objedná.**
- Služby jsou objednateli poskytnuty, ve sjednaném termínu, na základě písemné objednávky na poskytnutí služeb.
- Objednávky k poskytnutí SLUŽEB (Požadavek na změnu; Požadavek na datový servis, konzultaci) jsou přijímány prostřednictvím KARAT ASSISTANCE, emailem nebo jiným dohodnutým způsobem.
- Pokud bude pro zpracování cenové kalkulace SLUŽBY nutné provést důkladnější analýzu požadavku objednatel, bude tato služba účtována v cenách dle této smlouvy. V takovém případě bude zhotovitel předem objednatel informovat o času nutném k provedení takovéto analýzy a navržené ceně za tuto analýzu.
- Služby jsou tvořeny jednotlivými typy:

Služba	Popis
Analytické práce a konzultace	Služby pracovníka Zhotovitele poskytnuté za účelem odborného řešení problematiky spojené s provozem IS KARAT. Analytické a konzultační služby jsou poskytovány na pracovišti Objednatel nebo dle dohody
Logická kontrola dat	Služby poskytnuté pro odhalení chyb v datových souborech. Služba logické kontroly dat je poskytována na pracovišti Objednatel, Zhotovitel, pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody
Servisní programátorské práce, datový servis	Služby poskytnuté pro odstranění chyb v datových souborech. Služba je poskytována na pracovišti Objednatel, Zhotovitel, pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody
Školení uživatelů	Služby pracovníka Zhotovitel poskytnuté za účelem seznámení pracovníků Objednatel s obecnými nebo novými funkčními vlastnostmi IS KARAT. Služby školení uživatelů jsou poskytovány na pracovišti Objednatel, případně ve školicím středisku Zhotovitel
Zakázkové programátorské práce	Služby poskytnuté za účelem vývoje specifických modifikací IS KARAT nebo datových interface, převody nebo transformace datových souborů. Služba je poskytována na pracovišti Objednatel, Zhotovitel, pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody
Vedení projektu - projektové řízení	Služby pracovníka Zhotovitel poskytnuté za účelem vedení projektu. Služba je poskytována na pracovišti Objednatel, Zhotovitel nebo dle dohody
Infrastruktura - práce servisního technika	Služby pracovníka Zhotovitel poskytnuté za účelem odborného řešení problematiky spojené s provozem ICT Objednatel. Služby jsou poskytovány na pracovišti Objednatel pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody.



Informační systém

## 2. VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu VZDÁLENÁ SPRÁVA. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel objednal na základě čl. VI, bodu 3 této smlouvy.)**
- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spoje, nebo jiným dohodnutým způsobem. PODPORA prostřednictvím služby Vzdálená správa je objednateli poskytována do DOBY REAKCE dle této smlouvy, případně do doby reakce určené službou TIMESERVIS, je-li tato služba mezi stranami sjednána.
- Požadavky na technickou způsobilost objednatele k zajištění provozu této služby jsou definovány **Přílohou č. 4** této smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu VZDÁLENÁ SPRÁVA pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

## 3. PATCH SERVIS

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu PATCH SERVIS. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 4 této smlouvy.)**
- Tato služba garantuje objednateli průběžnou instalaci potřebných aktualizacích patchů IS KARÁT, v případě, kdy je tato potřeba vyvolána změnami v obecně závazných právních předpisech, účetních metodikách a jiných zdrojích, které jsou pro správnou funkčnost IS KARAT relevantní a určující. Instalaci realizuje zhotovitel, bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spoje, nebo jiným dohodnutým způsobem.
- Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu PATCH SERVIS pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

## 4. TIMESERVIS (RESPONSE TIME)

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu TIMESERVIS. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 5 této smlouvy.)**
- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY do doby reakce uvedené v následující tabulce, pokud se se zhotovitelem nedohodne jinak. Dobou reakce se pro účely této smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování PODPORY.

<b>Zhotovitel se zavazuje k době reakce do:</b>	
<b>V případě kritického požadavku</b> – Kritickým požadavkem se pro účely této smlouvy rozumí úplná nefunkčnost IS KARAT, tj. stav, kdy je znemožněna kontinuita výroby, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatele.	<b>24 hodin</b>
<b>V případě závažného požadavku</b> – Závažným požadavkem se pro účely této smlouvy rozumí zásadní omezení kontinuity výroby, výdeje nebo prodeje zboží a služeb společnosti objednatele a představující pro objednatele výrazné zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.	
<b>V případě ostatních požadavků</b>	<b>služba není poskytována</b>

- Začátkem poskytnutí PODPORY se rozumí telefonický nebo jiný kontakt pracovníka zhotovitele za účelem vyřešení aktuálního požadavku. V případě, že tento požadavek nebude vyřešen telefonickou konzultací pracovníka zhotovitele s pracovníkem objednatele, zahájením činností vedoucích k vyřešení požadavku.
- Požadavky k poskytnutí PODPORY dle čl. V, bodu 4 této smlouvy jsou přijímány od pověřených osob, definovaných Přílohou č. 2 této smlouvy, formou speciálního telefonického čísla, v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hodin. Souběžně je objednatel povinen provést oznámení těchto požadavků, s vyznačením příslušné priority, prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE.

Typ kontaktu	Kontakt
Telefon:	<b>+420 608 980 238</b>
email:	<a href="mailto:hotline@tclconsulting.cz">hotline@tclconsulting.cz</a>
email:	<a href="mailto:hotline@karatsoftware.cz">hotline@karatsoftware.cz</a>
www:	<a href="http://servis.karatsoftware.com">http://servis.karatsoftware.com</a>

## 5. PREVENT SERVIS

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu PREVENT SERVIS. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 6 této smlouvy.)**
- Tato služba garantuje objednateli odborný dohled nad provozem informačního systému KARAT, formou realizace pravidelných kontrol, doporučených pro měsíční a čtvrtletní audity pořízených dat, s cílem poskytnout objednateli metodickou pomoc a garanci jejich správného zpracování. Výstupem této kontroly je protokol obsahující zjištěné skutečnosti a návrh jejich řešení. Služba je poskytována vzdáleně, prostřednictvím vzdáleného přístupu. Rozsah kontrolovaných agend je sjednán samostatným dokumentem.
- Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu PREVENT SERVIS pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.



Informační systém

## 6. UPDATE IS KARAT (instalace a implementace aktualizované verze IS KARAT)

- Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu UPDATE IS KARAT. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 7 této smlouvy.)
- Tato služba garantuje objednateli instalaci a implementaci aktualizované verze IS KARAT dle čl. IV, bod 1 této smlouvy a to 1x ročně. Instalaci realizuje zhotovitel, bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spoje, nebo jiným dohodnutým způsobem.
- Související podpora uživatelů při práci v nové verzi, poimplementační asistence, školení uživatelů, kontrola dat jednotlivých zpracovávaných agend a další požadavky na servisní činnost, budou objednateli účtovány podle vynaloženého času a podle aktuálních sazeb, dle této smlouvy, pokud si je objednatel u zhotovitele samostatně objedná, dle podmínek čl. V této smlouvy.

## Čl. VI CENY SLUŽEB

### 1. ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE)

- Cena základní podpory za první období platnosti této smlouvy činí: ██████████ - CZK.
- Cena základní podpory pro každé následující období platnosti této smlouvy je vypočtena jako █████% z aktuální ceníkové ceny aplikace IS KARAT a to vždy k prvnímu dni platnosti období této smlouvy. Za období je dle této smlouvy považováno 12 měsíců, přičemž 1. období odpovídá období, na které je uzavřena tato smlouva dle čl. IX, bodu 1. Každé další období pak začíná 1. dnem následujícím po skončení předchozího období.
- V případě, že dojde v průběhu platnosti této smlouvy k rozšíření licence IS KARAT provozované objednatelem, bude cena základní podpory analogicky upravena dle podmínek tohoto bodu.
- Smluvní strany se dohodly, že ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE) bude objednateli zhotovitelem fakturována k prvnímu dni příslušného období platnosti této smlouvy, s tožným datem uskutečnění zdanitelného plnění, se splatností dle čl. VIII, bodu 2.

### 2. SLUŽBY (AD-HOC SERVICE)

- Konečná cena za poskytnuté služby je vypočítaná jako součin hodinové sazby za daný typ služby a doby, po kterou zhotovitel tuto službu prokazatelně poskytoval, přičemž se započítává každá započatá hodina. Při poskytnutí služeb na pracovišti objednatele se pro vyúčtování konečné ceny započítávají minimálně 4 hodiny.
- Pracovní dobou se pro účely této smlouvy rozumí doba od 09.00 hod. do 17.00 hod. a to v pracovních dnech.
- Souvisí-li s realizací služeb náklady na cestovné, je zhotovitel oprávněn je objednateli účtovat. Pro vyúčtování cestovného je vzdálenost zásadně odvozována od silniční vzdálenosti pracoviště objednatele a zhotovitele, bez ohledu na skutečnou trasu a způsob přepravy zhotovitele.
- Smluvní strany se dohodly, že plnění SLUŽEB bude objednateli zhotovitelem fakturováno po odsouhlasení Výkazů o provedení práce ze strany objednatele nebo po odsouhlasení





Informační systém

realizovaného plnění prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE, se splatností dle **čl. VIII, bodu 2.**

Za odsouhlasení realizovaného plnění je považováno odsouhlasení návrhu na uzavření požadavku ze strany objednatele (tzn. vlastníka požadavku KARAT ASSISTANCE), nebo jeho uzavření automaticky. K uzavření požadavku KARAT ASSISTANCE automaticky dojde, pokud se objednatel žádným způsobem k návrhu na jeho uzavření nevyjádří, a to po dobu 10- ti dnů. Uzavření požadavku automaticky je považováno za oboustranné odsouhlasení realizovaného plnění, včetně případného nároku zhotovitele na fakturaci vyplývající z takto realizovaného plnění, za podmínek této smlouvy.

- **Výkazy** provedení práce, jejichž vzor je uveden v příloze č. 3 této smlouvy pak budou obsahovat zejména tyto podstatné náležitosti:
  - Místo plnění
  - Dobu prováděných prací
  - Popis prováděných prací
  - Podpis pracovníka objednatele potvrzující převzetí prací nebo jiného plnění zhotovitele k objednateli

TYP SLUŽBY	Upřesnění / Cena
Jsou služby poskytovány	<b>ANO</b>
Cena služby	██████████ /hod

### 3. VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)

- Služba VZDÁLENÁ SPRÁVA bude objednateli účtována za každý kalendářní měsíc platnosti této smlouvy, vždy se splatností dle **čl. VIII, bodu 2.**
- Konečná cena za SLUŽBY poskytnuté prostřednictvím služby VZDÁLENÁ SPRÁVA je vypočítána jako součin hodinové sazby SLUŽEB za daný typ služby a doby, po kterou zhotovitel tuto službu prokazatelně poskytoval, přičemž se započítává každá započatá hodina.

TYP SLUŽBY	Upřesnění / Cena
Je služba poskytována (objednána)	<b>ANO</b>
Cena služby	██████████ -/měsíc

### 4. PATCH SERVIS

- Služba PATCH SERVIS bude objednateli účtována za každý kalendářní měsíc platnosti této smlouvy, vždy se splatností dle **čl. VIII, bodu 2.**

TYP SLUŽBY	Upřesnění / Cena
Je služba poskytována (objednána)	<b>ANO</b>
Cena služby	██████████ -/měsíc

### 5. TIMESERVIS (RESPONSE TIME)

- Služba TIMESERVIS bude objednateli účtována za každý kalendářní měsíc platnosti této smlouvy, vždy se splatností dle **čl. VIII, bodu 2.**



Informační systém

- Konečná cena za SLUŽBY poskytnuté prostřednictvím služby TIMESERVIS je vypočítána jako součin hodinové sazby SLUŽEB za daný typ služby a doby, po kterou zhotovitel tuto službu prokazatelně poskytoval, přičemž se započítává každá za počatá hodina.

TYP SLUŽBY	Upřesnění / Cena
Je služba poskytována (objednána)	<b>ANO</b>
Typ služby	<b>TIMESERVIS 24 (8/5/pracovní dny)</b>
Cena služby	<b>██████████ /měsíc</b>

#### 6. PREVENT SERVIS

- Služba PREVENT SERVIS bude objednateli účtována za každý kalendářní měsíc platnosti této smlouvy, vždy se splatností dle **čl. VIII, bodu 2.**

TYP SLUŽBY	Upřesnění / Cena
Je služba poskytována (objednána)	<b>NE</b>
Typ služby	
Cena služby	

#### 7. UPDATE IS KARAT

- Služba UPDATE IS KARAT bude objednateli účtována za každé 12-ti měsíční období platnosti této smlouvy, vždy se splatností dle **čl. VIII, bodu 2,** a to vždy k prvnímu dni platnosti období této smlouvy.

TYP SLUŽBY	Upřesnění / Cena
Je služba poskytována (objednána)	<b>NE</b>
Cena služby	

### Čl. VII VADY IS KARAT A JEJICH REKLAMACE

1. „Vadou, znemožňující využívat základní funkce IS KARAT“ - „Vada priority A“ se rozumí prokazatelně chybný stav IS KARAT, který znemožní užití základních funkcí IS KARAT, tj. stav, kdy je zcela znemožněna kontinuita výroby, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti Objednatele, případně plnění povinností Objednatele vůči státním orgánům v zákonných termínech, bez přiměřené funkční náhrady. (nebo téže **priorita Vysoká**).
2. „Závažnou vadou IS KARAT“ - „Vada priority B“ se rozumí taková vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části IS KARAT, které nejsou uvedeny v prioritě A, bez přiměřené funkční náhrady. (nebo téže **priorita Vyšší**).
3. „Vadou“ - „Vada priority C“ se pro účely této smlouvy rozumí taková vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části IS KARAT, které nejsou uvedeny v prioritě A či B, s přiměřenou funkční náhradou. (nebo téže **priorita Normální nebo Nizká**).



informační systém

4. **Oznámení vady** je objednatel povinen provést zhotoviteli neprodleně, výhradně prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE, s vyznačením příslušného typu a priority požadavku - „Reklamacce, hlášení chyby, vada“; prioritou A nebo B nebo C. Oznámení musí obsahovat informace o tom, kdy a za jakých okolností se vada projevila, pokud to bylo možné zadokumentovat. Je-li to možné, je objednatel povinen zhotoviteli společně s hlášením vady doložit opisy chybových zpráv nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů IS KARAT. Veškerá tato oznámení provádí objednatel výhradně prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE.
5. **Za odstranění vady se považuje stav**, kdy zhotovitel vadu odstraní nebo prostřednictvím KARAT ASSISTANCE zpřístupní Objednateli opravný patch odstraňující příslušnou vadu. Oznámení o vyřešení vady provádí zhotovitel prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE, a to formou návrhu změny stavu příslušného požadavku na stav „Potvrdit uzavření - Požadavek vyřešen“ nebo „V řešení - Nasadit patch“. K těmto návrhům je vyžadováno vyjádření objednatel. Pokud se objednatel k takovému návrhu prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE nevyjádří, je vada považována za odstraněnou. Za datum odstranění vady se pak v uvedených případech považuje datum, kdy byla zhotovitelem navržena uvedená změna stavu příslušného požadavku.
6. **Termíny pro odstranění vad:**

Zhotovitel se zavazuje, že odstraní oznámenou vadu IS KARAT v nejkratším možném termínu nebo poskytne objednateli do konečného odstranění vady alternativní návod, jak používat IS KARAT tak, aby se vada neprojevila, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání IS KARAT a aniž by toto řešení představovalo pro objednatele výrazné zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.

Zhotovitel je povinen oznámenou vadu IS KARAT odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30- ti dnů od nahlášení této vady. Lhůta pro odstraňování vad se počítá pouze v pracovní dny.

Zhotovitel může požádat objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění vad. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Zhotovitele vyhovuje.

Smluvní strany sjednávají, že do termínů sjednaných pro odstraňování vad dle tohoto bodu se nepočítá časový interval, v kterém zhotovitel vyzval objednatele prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE „K dalšímu postupu řešení je třeba vyjádření vlastníka požadavku“ (tj. žádost o součinnost nebo poskytnutí doplňujících informací, nezbytných k dalšímu řešení vady) a to do doby než objednatel zhotoviteli poskytl součinnost v zhotovitelem požadovaném rozsahu a kvalitě. Do termínů sjednaných pro odstraňování vad dle tohoto bodu se rovněž nepočítá časový interval, v kterém byl příslušný požadavek ze strany zhotovitele navržen do stavu „Potvrdit uzavření - Požadavek vyřešen“ a objednatel se po tuto dobu k příslušnému návrhu nevyjádřil.

V případě, že dojde, ze strany zhotovitele v průběhu odstraňování vad (priorit A, B, C) k přehodnocení a změně příslušné priority, do níž byla vada původně zařazena, zhotovitel oznámí tuto změnu objednateli prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE, a to formou návrhu změny priority příslušného požadavku. K návrhu změny priority příslušného požadavku je objednatel povinen se vyjádřit. Pokud se objednatel k tomuto návrhu nevyjádří, je změna priority považována za odsouhlasenou. Pro odstraňování této vady pak nově platí příslušná lhůta dle **čl. VII, bodu 6** (tato lhůta pak počíná nově běžet od data, kdy byla tato vada zařazena do příslušné priority).



Informační systém

V případě nedodržení lhůt uvedených v tomto bodě se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 100 Kč za každý den prodlení.

Pro účely smluvní pokuty za prodlení zhotovitele s odstraněním vady se smluvní strany dohodly, že objednatel nebude zhotoviteli účtovat smluvní pokutu za prodlení s odstraněním vady, a to za předpokladu, že zhotovitel zajistí do konečného odstranění vady provoz IS KARAT alespoň v omezeném rozsahu, s možností využívat funkce IS KARAT tak, aby provoz objednatel nebyl po tuto dobu zastaven nebo významným způsobem omezen.

7. V případě, že vada nevznikla vinou zhotovitele, je zhotovitel objednateli oprávněn účtovat náklady spojené s identifikací a případnou opravou této vady v cenách služeb dle této smlouvy.
8. Zhotovitel nenese odpovědnost za jakékoliv vady IS KARAT vzniklé z činností třetích stran, technologií třetích stran nebo vzniklé v důsledku chybné implementace IS KARAT neprovedené zhotovitelem.
9. Zhotovitel nenese odpovědnost za jakékoliv škody, ušlý zisk a ztráty objednatel způsobené vyšší mocí, nesprávným použitím programového vybavení, nebo nesprávným zadáním dat pracovníky objednatel. Zhotovitel nenese žádnou záruku a neručí za chyby a závady produktů třetích stran, jako je použité vývojové prostředí, databázové stroje a serverové nebo desktopové operační systémy.
10. Objednatel se zavazuje neupravovat IS KARAT jinými nástroji, než výhradně Produktem či zhotovitelem schválenými produkty třetích stran, a to výhradně dle pokynů zhotovitele nebo dle platných metodik a dokumentace IS KARAT. Porušením podmínek dle tohoto bodu může způsobit nekonzistenci dat, snížení časové odezvy Produktu či nefunkčnost Produktu.
11. Objednatel se zavazuje zapisovat či vytěžovat data do/z databázovém serveru IS KARAT výhradně Produktem či zhotovitelem schválenými produkty třetích stran, a to výhradně dle pokynů zhotovitele nebo dle platných metodik a dokumentace IS KARAT. Porušením podmínek dle tohoto bodu může způsobit nekonzistenci dat, snížení časové odezvy Produktu či nefunkčnost Produktu.
12. Objednatel se zavazuje, že IS KARAT, zejména jeho nástroje, kterými lze informační systém přizpůsobit specifickým a individuálním požadavkům, tzv. „Otevřenost, Plánované oznámení, Nástroj editace procedur a triggerů apod.“ budou využívat pouze jeho odborně vyškolení pracovníci, a to výhradně dle pokynů zhotovitele nebo dle platných metodik a dokumentace IS KARAT. Objednatel bere na vědomí, že porušením podmínek dle tohoto bodu může způsobit nekonzistenci dat, snížení časové odezvy Produktu či nefunkčnost Produktu.

## **ČI. VIII PLATEBNÍ A DODACÍ PODMÍNKY**

1. Není-li uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedené v této smlouvě v CZK, bez DPH.
2. Není-li uvedeno jinak, jsou veškerá plnění vyplývající z této smlouvy účtována objednateli daňovým dokladem s délkou splatnosti 14 dní.
3. Smluvní strany se dohodly v souladu s ustanovením § 26 zák. č. 235/2004 Sb., že zhotovitel bude objednateli zasílat daňové doklady vyplývající z této smlouvy v elektronické podobě, a to na mailovou adresu, kterou si objednatel k tomuto určí.
4. V případě prodlení s platbou má zhotovitel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné

částky za každý započatý den prodlení.

5. Objednatel je oprávněn požadovat v případě prodlení zhotovitele se začátkem poskytování podpory, v době reakce dle čl. V, bodu 4 této smlouvy, smluvní pokutu ve výši ██████████ CZK za každou hodinu prodlení.
6. Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Právo na náhradu škody není dotčeno ustanoveními o smluvní pokutě ani zaplacením této pokuty.
7. Smluvní strany se dohodly, že celková eventuální odpovědnost zhotovitele za škodu či smluvní pokuty vyplývající z této smlouvy, ať již bude nárok vyplývat z porušení smluvní nebo mimosmluvní právní nebo faktické povinnosti nebo jinak, nepřevyší částku zaplacenou objednatelem zhotoviteli podle této smlouvy, za příslušné dvanáctiměsíční období platnosti této smlouvy. Výše škody a smluvních pokut se v jednotlivých případech sčítá až do maximální sjednané výše dle tohoto bodu. Nárok objednatele dle tohoto bodu je oprávněn objednatel uplatnit ve lhůtě do 30 dnů po ukončení příslušného dvanáctiměsíčního trvání této smlouvy, přičemž uplynutím této lhůty tento nárok zaniká.
8. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli peněžité plnění vyplývající z této smlouvy na bankovní účet zhotovitele, a to ve stanovených termínech splatnosti. Splátnost je dodržena, je-li nejpozději v den splatnosti částka připsána na účet zhotovitele. V případě, že objednatel poruší tyto platební podmínky, je zhotovitel oprávněn přerušit práce týkající se předmětu plnění dle této smlouvy až do doby skutečné úhrady objednatelem. Toto přerušování prací pak prodlužuje termín plnění předmětu této smlouvy o dobu, která odpovídá celkovému počtu dní po splatnosti veškerých úhrad.
9. Smluvní strany sjednávají pro případ, že by realizovaly platby vyplývající z této smlouvy jinou měnou než CZK nebo úhradou v režimu zahraniční platby, ponese vždy platící strana veškeré náklady s platbami prostřednictvím jiných měn a bankovní poplatky související s těmito úhradami.
10. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn, jednostranně, pro každé období platnosti této smlouvy stanovit nové cenové podmínky plnění této smlouvy. Změna cenových podmínek bude provedena dle indexu Průměrné meziroční míry inflace, který je publikován Českým statistickým úřadem (ČSÚ). Současně objednatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn pro každé období platnosti této smlouvy, stanovit nové cenové podmínky i nad rámec indexu Průměrné meziroční míry inflace, přičemž případná změna těchto cenových podmínek bude sjednána samostatnou dohodou smluvních stran a následným dodatkem této smlouvy.

## Čl. IX

### PRODLOUŽENÍ A UKONČENÍ PLATNOSTI SMLOUVY

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a je účinná dvanáct měsíců od 01.01.2022.
2. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva se prodlužuje automaticky vždy o dalších dvanáct měsíců (tzv. „období platnosti“), pokud jedna ze smluvních stran nesdělí druhému účastníku smlouvy, nejméně 30 dnů před uplynutím dvanáctiměsíční lhůty, že na dalším plnění z této smlouvy nemá zájem. Toto sdělení musí být učiněno písemně, a musí být prokazatelně doručeno druhé straně, jinak je neplatné.



Informační systém

3. Zhotovitel se zavazuje, že tuto smlouvu nevypoví ani jinak neukončí po dobu pěti let ode dne uzavření této smlouvy. Toto ustanovení neplatí pro možnost odstoupení od smlouvy ze strany zhotovitele pro podstatné porušování této smlouvy objednatelem.
4. Platnost této smlouvy bude automaticky ukončena v případě, a v rozsahu, kdy je ukončena platnost jedné nebo několika příslušných licenčních smluv vztahujících se k IS KARAT.
5. Tato smlouva zaniká odstoupením od smlouvy, každá smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana poruší podstatné povinnosti sjednané touto smlouvou.

Za podstatné porušení povinností sjednaných touto smlouvou se považuje:

- na straně zhotovitele povinnosti upravené v **čl. IV. bod 1; čl. XI. bod 2**
- na straně objednatele povinnosti upravené v **čl. III. bod 1, 2, 3, 4; čl. XI. bod 2** nebo prodlení objednatele ke zhotoviteli ve splatnosti delší než 90 dní.

Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, musí obsahovat důvod odstoupení popsaný tak, aby byl přezkoumatelný a nezaměnitelný, a musí být prokazatelně doručeno druhé straně, jinak je odstoupení neplatné. Smlouva zaniká dnem následujícím po dni, ve kterém bylo odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

Smluvní strany se dohodly, že ustanovení tohoto bodu se použije až po předcházejícím písemném upozornění, pakli nedojde ve lhůtě 14- ti dnů od prokazatelného doručení tohoto upozornění k nápravě uvedených porušení, smluvní strana je oprávněna použít ustanovení dle tohoto bodu.

## **ČI. X ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smluvní strany se dohodly, že bez předchozího písemného souhlasu příslušné druhé strany:
  - nenabídne zaměstnání pracovníkovi druhé strany,
  - nezaměstná a neuzavře obdobný vztah s pracovníkem druhé strany,
  - nepřijme plnění od pracovníka druhé strany prostřednictvím jiného právního subjektu,

a to po dobu, nejméně 24 měsíců ode dne ukončení pracovního, nebo obdobného vztahu, mezi pracovníkem a příslušnou druhou stranou. Pracovníkem se se pro účely této Smlouvy rozumí zaměstnanec, nebo osoba v obdobném smluvním vztahu.

Smluvní strana, která poruší závazek dle tohoto ujednání smlouvy, je povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši Kč 2 000.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení tohoto smluvního závazku.

Tímto ustanovením není dotčeno právo na náhradu případně vzniklé škody.

2. Tato smlouva nahrazuje veškeré předchozí dohody nebo ujednání mezi smluvními stranami týkající se předmětu této smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly pro případ, že v souvislosti s plněním této smlouvy vznikne potřeba vzájemného podepisování dokumentů související s touto smlouvou, pak příslušný podpis je možno provést elektronickým podpisem v souladu s ust. zák. č. 297/2016 Sb.
4. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí ustanoveními autorského zákona a ustanoveními občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují veškeré případné spory řešit



Informační systém

mimosoudní cestou a teprve po vyčerpání všech právních možností se mohou strany obrátit na soud.

5. Pokud některá ustanovení této smlouvy odporují platným zákonům, potom je ze smlouvy vypuštěno pouze sporné ustanovení a další obsah této smlouvy platí beze změn.
6. Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - **Příloha č. 1 - POVĚŘENÉ OSOBY OBJEDNATELE**
  - **Příloha č. 2 - POVĚŘENÉ OSOBY OBJEDNATELE DLE ČL. V, BODU 4**
  - **Příloha č. 3 - VZOR VÝKAZU O PROVEDENÍ PRÁCE**
  - **příloha č. 4 - POŽADAVKY NA TECHNICKOU ZPŮSOBILOST OBJEDNATELE K ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU SLUŽBY VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)**

## **ČI. XI DŮVĚRNÉ INFORMACE**

1. Důvěrné informace jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, Know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství).
2. Dále se považují za důvěrné takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání této smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinností jejich ochrany.
3. Každá ze smluvních stran se zavazuje nesdělovat třetím osobám důvěrné informace. Tímto není dotčeno právo smluvní strany předložit tuto smlouvu třetím osobám v jednáních, které vyplývá ze zákona č. 280/2009 Sb. (daňový řád) či ze zákona č. 99/1963 Sb. (občanský soudní řád).



Informační systém

## ČI.XII PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

místo : OSTRAVA.....

místo : OSTRAVA.....

datum : 14.2.2022.....

datum : 14.2.2022.....

.....  
za objednatele  
Ing. Jaroslav Kovář  
jednatel společnosti

.....  
za zhotovitele  
Jaromír Frančík  
člen představenstva





Informační systém

## Příloha č. 1 - Pověřené osoby Objednatele

POVĚŘENÉ OSOBY pro jednotlivé oblasti plnění předmětu této smlouvy za stranu objednatel (netýká se požadavků k poskytnutí PODPORY dle čl. V, bodu 4 této smlouvy)

Objednatel a zhotovitel se dohodli, že pracovníci objednatel, s přístupem k internetové portálové službě „KARAT ASSISTANCE“ jsou pověřenými osobami za stranu objednatel ve smyslu této smlouvy.

Určený pracovník objednatel, s administrátorským přístupem k této službě, má možnost přidávat nebo omezovat přístupy pracovníků objednatel k této službě a tím určovat „pověřené osoby“ ve smyslu této smlouvy.

Návod k užití služby „KARAT ASSISTANCE“ je uveden na adrese: <http://servis.karatsoftware.com>

## Příloha č. 2 - Pověřené osoby Objednatele dle čl. V, bodu 4

POVĚŘENÉ OSOBY pro jednotlivé oblasti plnění předmětu této smlouvy za stranu objednatel k poskytnutí PODPORY dle čl. V, bodu 4. této smlouvy (tj. služba TIMESERVIS RESPONSE TIME).

Jméno:	Oblast řešení:	Telefon:	Email:



Informační systém

### Příloha č. 3 - Vzor výkazu o provedení práce



TCL Consulting, a.s.  
 Mártinská 3168/48  
 723 00 Olzaava - Martinev

tel.: +420 725 904 106  
 e-mail: info@tclconsulting.cz

#### VÝKAZ O PROVEDENÍ PRÁCE

Zákazník:		Datum:		
Adresa:				
Odpracovaná doba u zákazníka (od-do):	Odpracovaná doba na TCL (od-do):	Odpracovaná doba:		
SPZ:	Trasa:	Cestovné (km):		
Pozn:		Ubytování (počet noclehů):		
<b>Provedené práce:</b>				
datum	popis	Kč/hodinu	hodin	Celkem Kč
Cestovné:				
kód	popis	Kč/km	km	Celkem Kč
<b>CELKEM BÉZ DPH</b>				
Připomínky, závady, požadavky zákazníka:				
Za zákazníka:				
Příjmení (tiskopis)	Razítko a podpis			Datum podpisu
SOUHLASÍM S FAKTURACÍ PROVEDENÝCH PRACÍ A CESTOVNÍCH VÝLOH				
číslo výkazu:				
Podpis				

Datum účinnosti Řešení: 01.08.2019