



Vojenský historický ústav Praha
U Památníku 2, Praha 3 - Žižkov, PSČ 130 05, datová schránka hjyaavk

Spis.č. MO 476686/2022-1241

Výtisk č.
Počet stran: 8
Přílohy: 1/2

**LICENČNÍ SMLOUVA A SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE
POSKYTNUTÉHO PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ**

**čl. I.
Smluvní strany**

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 221/1, 160 01 Praha 6 - Hradčany
IČO: 60162694
DIČ: CZ60162694
Zaměstnanec pověřený jednáním: ředitel Vojenského historického ústavu Praha

Datová schránka: hjyaavk
Adresa pro doručování korespondence: Vojenský historický ústav Praha, U Památníku
1600/2, 130 05 Praha 3 - Žižkov
(dále jen „nabyvatel“)

a

KP-SYS spol. s r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, spisová značka C
8682

Sídlo: Čacké 2735, 530 02 Pardubice - Zelené Předměstí
IČO: 64824390
DIČ: CZ64824390

Datová schránka: 394gtye
Adresa pro doručování korespondence: Čacké 2735, 530 02 Pardubice - Zelené Předměstí
(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé,

uzavírají na základě přímého oslovení a čestného prohlášení o exkluzivitě, zadaného pod spis.č. 476686/2022-1241 a podle § 1746 odst. 2, § 2358 a § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a za podmínek níže stanovených tuto licenční smlouvu a smlouvu o servisní podpoře poskytnutého programového vybavení (dále jen „smlouva“).

čl. II. Účel smlouvy

2.1 Účelem této smlouvy je zabezpečení řádného a správného provozu knihovního systému Verbis a on-line katalogu Portaro, zabezpečení, zálohování a zpřístupnění dat a průběžné aktualizace tohoto systému pro zajištění provozu Oddělení vojenských knihoven v rámci Odboru historicko-dokumentačního Vojenského historického ústavu Praha v letech 2023 a 2024.

čl. III. Předmět smlouvy

3.1 Předmětem plnění ze strany poskytovatele podle této smlouvy je poskytnutí nabyvateli:

a) nevýhradní licence ke knihovnickému software Verbis verze pro celkem 10 uživatelů a jeho modulu on-line katalogu Portaro včetně jejich vyšších vývojových verzí (upgrade) (dále jen „SW produkt“); bližší specifikace SW produktu a rozdělení uživatelských oprávnění jsou uvedeny v čl. III odst. 1,

b) podpory a servisu SW produktu, provoz (zabezpečení, zálohování a zpřístupnění dat) na serverech poskytovatele knihovního systému Verbis a jeho modulu on-line katalogu Portaro pro knihovnu nabyvatele, přičemž se jedná zejména o:

ba) přístup do připomínkového systému poskytovatele s oprávněním pro zadávání požadavků na vývoj nových funkcí; tyto požadavky se poté vyřizují s nejvyšší prioritou,

bb) přístup ke stažení aktuálních vývojových verzí SW produktu z webových stránek poskytovatele a právo jejich používání,

bc) zvýhodněné sazby servisních prací na pracovišti nabyvatele podle aktuálního ceníku poskytovatele,

3.2 Podrobnosti předmětu plnění jsou specifikovány v příloze této smlouvy.

čl. IV. Podmínky plnění

4.1 Poskytovatel, jehož je SW produkt duševním vlastnictvím, poskytuje bezúplatně nabyvateli oprávnění SW produkt užívat. Bezúplatné poskytnutí oprávnění SW produkt užívat vychází ze skutečnosti, že nabyvatel SW produkt legálně užívá již od roku 2004 na základě předchozích smluvních ujednání mezi poskytovatelem a nabyvatelem a nabyvatel již poskytl poskytovateli přiměřenou odměnu za poskytnutí oprávnění SW produkt užívat. Nabyvatel nemůže oprávnění SW produkt užívat poskytnout třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.

4.2 Nabyvatel je oprávněn pořídit kopii SW produktu jen pro účely archivace, popř. pro studium jeho funkcí. V případě, že nabyvatel pořídí nebo strpí pořízení jakékoliv další kopie SW produktu, bere na vědomí, že tím porušuje autorská práva poskytovatele.

4.3 Poskytovatel ručí za to, že na SW produktu nevážnou právní nároky třetích osob.

4.4 V případě, že nabyvatel bude po dobu platnosti této smlouvy potřebovat užívat další moduly SW produktu, navýšit počet uživatelů SW produktu nebo rozšířit verze SW produktu, uzavřou smluvní strany dodatek k této smlouvě, který vymezení podmínky rozšířeného plnění.

4.5 Jednáním s poskytovatelem v odborných záležitostech SW produktu a převzetím plnění podle této smlouvy je za nabyvatele pověřena kontaktní osoba nabyvatele uvedená v čl. I této smlouvy.

4.6 Poskytovatel poskytuje nabyvateli předmět plnění smlouvy na období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024.

čl. V.

Cena podpory a servisu a cena provozu

5.1 Cena podpory a servisu (dále jen „**cena podpory**“) za období od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024 je uvedena v tabulce č. 1 a 2 tohoto článku.

Podpora a servis	bez DPH	s DPH
Podpora a servis na čtvrtletí (3 měsíce)	11.469,47	13.878,06
Cena celkem od 1.1.2023 - 31.12.2024	91.758,00	111.027,18

5.2 Cena provozu na serverech poskytovatele (dále jen „**cena provozu**“) za období **od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024** pro licence pro 10 uživatelů činí se sazbou 21% DPH činí **66.550,00 Kč**.

5.3 Smluvní strany se ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na nejvyšší možné ceně za předmět plnění, specifikovaný v čl. III odst. 3.1 této smlouvy, **za období 1.1.2023 – 31.12.2024**, a to ve výši: **177.577,18 Kč s DPH** (slovy: stosedmdesátsedmtisícdvacetsedm 18/100 korun českých).

5.4 Nejvyšší možná cena za předmět plnění bez DPH činí 146.758,00 Kč, sazba DPH 21% činí 30.819,18 Kč.

5.5 Rozdíl mezi cenou uvedenou v čl. V odst. 5.2, a 5.3 a fakturovanou částkou za skutečně provedenou službu je nenárokový.

čl. VI.

Doba a místo plnění

6.1 Doba plnění předmětu smlouvy:

Poskytovatel se zavazuje provádět službu, respektive její části dle čl. III odst. 3.1 této smlouvy v termínu od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024 a to následujícím způsobem:

a) dle čl. III této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout 10 licencí nejpozději do 10 dnů od podpisu této smlouvy.

b) dle čl. III této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout podporu a provoz do 31. 12. 2024.

6.2 Místem plnění služby je Vojenský historický ústav Praha, Oddělení vojenských knihoven, Rooseveltova 23, 161 05 Praha 6 – Bubeneč. Doprava do areálu je možná jen s vozidly, jejichž výška nepřesahuje 3,2 m (GPS: 50.1038156N, 14.4003233E).

6.3 Poskytovatel zahájí plnění předmětu smlouvy ode dne účinnosti smlouvy, tedy od data zveřejnění smlouvy v registru smluv v souladu s ustanovením zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv.

čl. VII. Fakturační a platební podmínky

7.1 Poskytovatel po vzniku práva fakturovat, tj. po ukončení každé části dle čl. VI odst. 6.1 písmeno a) této smlouvy nebude fakturováno (poskytnuto bezplatně), dle čl. VI odst. 6.1 písmeno b) čtvrtletně v termínech do 31.3.2023, 30.6. 2023, 30.9.2023, 14.1.2024, 31.3.2024, 30.6.2024, 30.9.2024 a 13.1.2025 (dále jen „faktura“). O splnění každé části, specifikované v článku VI. odst. 6.1, bude mezi smluvními stranami uzavřen Předávací protokol.

7.2 Platba bude provedena bezhotovostně na základě poskytovatelem vystavené faktury. Poskytovatel vystaví fakturu se lhůtou splatnosti 30 dnů po doručení faktury nabyvateli.

7.3 Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu podle platné právní úpravy, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a podle § 435 OZ. Součástí každé faktury musí být kopie předávacího protokolu potvrzující řádné splnění části dle článku VI. odst. 6.1 smlouvy po uplynutí čtvrtletí dle odst. 7.1. Dále musí faktura obsahovat tyto údaje:

- a) číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění,
- b) Vojenský historický ústav Praha, U Památníku 2, 130 05 Praha 3 – Žižkov, který je přejímajícím.

7.5 Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu nabyvatele a jejím směřováním na účet poskytovatele.

7.6 Nabyvatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo doklad uvedený ve smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury nabyvatel uvede důvod jejího vrácení a v případě oprávněného vrácení poskytovatel vystaví fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury nabyvateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu doručit nabyvateli do 10 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury poskytovateli.

7.7 Nabyvatel neposkytuje zálohové platby.

7.8 Pokud budou u dodavatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude Ministerstvo obrany při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že v takovém případě bude platba dodavateli za předmět smlouvy snížena o daň z přidané hodnoty, která bude odvedena Ministerstvem obrany na účet správce daně místně příslušného dodavatele. Dodavatel obdrží úhradu za předmět smlouvy ve výši částky odpovídající základu daně a nebude nárokovat úhradu ve výši daně z přidané hodnoty odvedené na účet jemu místně příslušnému správci daně.

7.9 Na faktuře musí být uvedeny tyto údaje:

Adresa příjemce	Adresa konečného příjemce
Česká republika - Ministerstvo obrany Tychonova 221/1 160 01 Praha 6 - Hradčany	Vojenský historický ústav Praha U Památníku 2 130 05 Praha 3 - Žižkov

čl. VIII.

Záruka za jakost, záruční a pozáruční servis

8.1 Poskytovatel poskytuje záruční dobu na SW produkt v délce 24 měsíců od data převzetí nabyvatelem (data vydání příslušné verze).

8.2 Poskytovatel poskytuje záruční dobu na celý předmět smlouvy specifikovaný v čl. III této smlouvy, s výjimkou SW produktu (viz odst. 8.1), v délce 12 měsíců.

8.3 Záruka za jakost se vztahuje na vady předmětu smlouvy znemožňující jeho řádné užití.

8.4 Vady předmětu smlouvy mohou být poskytovatelem odstraňovány za součinnosti nabyvatele konzultací na dálku (např. telefonicky). Vada, kterou poskytovatel neodstraní po dálkové konzultaci s nabyvatelem, se řeší osobní návštěvou místa plnění. V případě SW produktu budou opravené soubory poskytovatelem poskytnuty nabyvateli elektronickou cestou v nejkratším možném termínu, a to nejpozději následující pracovní den po oznámení vady poskytovateli.

8.5 Vady předmětu smlouvy, odstraní poskytovatel bezplatně.

8.6 Pokud je nabyvatelem, požadována nebo je z provozních důvodů nutná přímá účast poskytovatele na pracovišti nabyvatele a při tom se nejedná o záruční odstraňování vad předmětu smlouvy, je nabyvatel povinen uhradit poskytovateli kromě ceny servisních prací i kilometrovné uvedené v příloze této smlouvy.

8.7 Záruka za jakost podle tohoto článku se nevztahuje na vady SW produktu způsobené:

- a) nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou SW produktu prokazatelně v rozporu s instrukcemi poskytovatele,
- b) prokazatelně nekvalitním hardware nabyvatele,
- c) přepětím nebo výpadky elektrické sítě u nabyvatele,
- d) absencí systému zálohování datových dokladů a nečitelnosti záložních dat,
- e) chybným nastavením konfigurace systému nabyvatelem v rozporu s instrukcemi poskytovatele,
- f) zásahem vyšší moci nebo třetí osoby,
- g) nesprávně nainstalovaným, nebo nefunkčním operačním systémem nabyvatele,
- h) použitím verzí JAVA, Tomcat, Firebird SQL, které nejsou podporovány poskytovatelem.

Článek IX.

Ochrana osobních údajů

9.1 V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Dodavatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.

9.2 Dodavatel je povinen při plnění předmětu smlouvy dodržovat právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů, zejména:

- a) zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, případně zákon, který jej v budoucnu nahradí,

b) 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „GDPR“, které nabylo účinnosti dnem 25. května 2018.

9.3 Dodavatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv dodavatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.

9.4 Dodavatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům

9.5 Dodavatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

9.5 Dodavatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.

9.7 Dodavatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.

9.8 Dodavatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:

a) je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,

b) je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem

9.9 Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout dodavateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti odběratele, je dodavatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.

čl. X.

Smluvní pokuty a úroky z prodlení

10.1 Poskytovatel zaplatí nabyvateli, v případě prodlení s provedením služby v termínu uvedeném v čl. VI odst. 6.1 této smlouvy, smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení, a to až do úplného splnění závazku nebo do zániku smluvního vztahu. Tím není dotčen čl. XI. smlouvy. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.

10.2 Nabyvatel zaplatí poskytovateli za prodlení s úhradou faktury úrok z prodlení za každý započatý den prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.

10.3 Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování.

10.4 Smluvní pokuty a úrok z prodlení hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně v této souvislosti škoda. Náhrada škody je vymahatelná samostatně vedle smluvních pokut a úroku z prodlení v plné výši.

čl. XI. Zvláštní ujednání

- 11.1** Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
- 11.2** Ve smluvně výslovně neupravených otázkách se tento závazkový vztah řídí ustanoveními OZ.
- 11.3** Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 1. 2023 do 31. 12. 2024.
- 11.4** Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého ze základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.
- 11.5** Poskytovatel souhlasí s uveřejněním údajů v této smlouvě s výjimkou ustanovení, která obsahují utajované informace nebo obchodní tajemství, které musí být ve smlouvě výslovně označeny.
- 11.6** Jednacím jazykem při jakémkoli ústním jednání či písemném styku, souvisejícím s plněním této smlouvy, je český jazyk.

čl. XII. Zánik závazků

- 12.1** Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
- a) splněním všech závazků řádně a včas,
 - b) dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku smlouvy,
 - c) jednostranným odstoupením od smlouvy nabyvatelem pro její podstatné porušení poskytovatelem.
- 12.2** Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením smlouvy ze strany poskytovatele se rozumí:
- a) prodlení s dodáním služby o více jak 3 dnů,
 - b) nedodržení sjednaného množství, jakosti nebo druhu služby,
 - c) nedodržení ujednání o záruce za jakost služby,
 - d) prodlení s odstraněním vad o více jak 10 dnů,
 - e) neodstranění vad služby ve sjednané době.
 - f)

čl. XIII. Závěrečná ujednání

- 13.1** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech o osmi stranách a jedné příloze, z nichž jeden výtisk obdrží nabyvatel a jeden výtisk obdrží poskytovatel.
- 13.2** Veškeré změny této smlouvy mohou být prováděny pouze formou písemných „Dodatků ke smlouvě“, číslovaných vzestupnou nepřerušovanou číselnou řadou, podepsaných oběma smluvními stranami; k jiným ujednáním smluvních stran měnícím tuto smlouvu se nepřihlíží.
- 13.3** Poskytovatel bere na vědomí, že místem plnění jsou objekty důležité pro obranu státu ve smyslu § 29 zák. č. 222/1999 Sb., o zajišťování obrany České republiky, ve znění pozdějších právních předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškerá interní nařízení upravující vstup do těchto objektů, která byla v této souvislosti vydána statutárním orgánem, do jehož působnosti tyto objekty důležité pro obranu státu náleží.

13.4 Poskytovatel souhlasí se zveřejněním všech náležitostí ohledně této smlouvy a prohlašuje, že žádná jím poskytnutá informace nemá povahu důvěrných informací či obchodního tajemství.

13.5 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

13.6 Za smluvní stranu „nabyvatele“ může právní úkony související se smlouvou činit pouze ředitel Vojenského historického ústavu Praha.

13.7 Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly, a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ni své podpisy.

13.8 Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění smlouvy v registru smluv v souladu s ustanovením zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv), je ve výhradní pravomoci objednatele.

13.9 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.

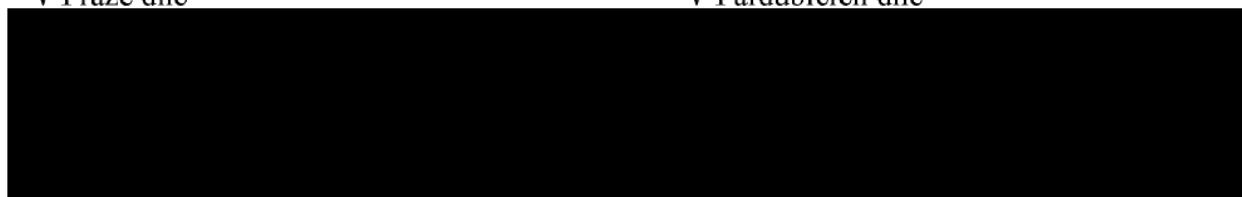
13.10 Nedílnou součástí smlouvy je příloha:

- příloha č. 1 - „Specifikace služby“

– 2 strany

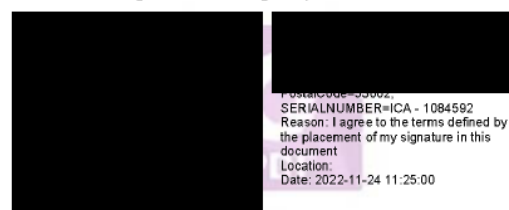
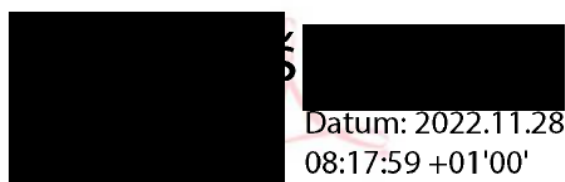
V Praze dne

V Pardubicích dne



Podpis a razítko nabyvatele

Podpis a razítko poskytovatele



SPECIFIKACE SLUŽBY

Předmět plnění aktualizací, servisu a zajištění provozu informačního systému odborné knihovny VHÚ Praha (ISOK):

1. SW bude provozován u poskytovatele formou „Software as a service“ – Software jako služba (dále jen „SaaS“)
2. Provozovatel ISOK formou SaaS garantuje, že jsou pravidelně vytvářeny off-line zálohy dat a ty jsou udržovány mimo výpočetní sál a budovu, ve kterých je standardně ISOK ve formě SaaS provozován
3. ISOK je implementován a provozován tak, aby zajistil ochranu osobních dat čtenářů, která budou dostupná pouze příslušným uživatelům / knihovníkům či administrátorům v ISOK.
4. ISOK umožňuje čtenářům vyhledávat přes Internet informace o dostupném knihovním fondu, výsledky pak filtrovat podle zvolených kritérií a následně je exportovat, tisknout nebo odeslat e-mailem ve zvoleném formátu zobrazení.
5. ISOK podporuje knihovnické a komunikační standardy a protokoly
6. ISOK umožňuje ukládání bibliografických záznamů, jejich okamžitou indexaci a následné vyhledávání v reálném čase.
7. ISOK je koncipován pro provoz v ideální dostupnosti v režimu 24x7x365.
8. Služba musí být koncipována pro přístup následujícího počtu a skladby uživatelů a administrátorů/knihovníků:
 - počet knihovníků: 10 (současně pracujících)
9. ISOK poskytuje funkce pro katalogizaci knihovního fondu a správu autorit
10. ISOK poskytuje funkce pro akvizici knihovního fondu
11. ISOK poskytuje funkce pro správu seriálů
12. ISOK poskytuje WEB-OPAC, Online Public Access Catalogue prostřednictvím webového rozhraní
13. ISOK poskytuje Z 39.50 update klient pro Národní autority
14. ISOK poskytuje službu Citace.com
15. ISOK podporuje, spravuje data a poskytuje své služby za využití standardů:
 - katalogizační pravidla RDA, AACR2,
 - výměnný formát MARC21 - pro práci s logickou strukturou a formáty záznamů s možností použít a definovat vlastní pole (např. pro bibliografické a holdingové záznamy, autority atd.),
 - OAI-PMH pro vyhledávání a získávání metadat přes webové rozhraní,
 - protokol Z39.50 – server i klient pro výměnu dat (MARC formát) mezi jednotlivými knihovnami a BATH profil,
 - XML - pro export dat z ISOK,
 - IBD – pro zobrazení záznamů,
 - ISO2709, ISO 23950, ISO690,
 - Unicode – pro kódování znaků různých národních jazykových sad,
 - čárový kód (EAN-13 nebo Code39 nebo Codebar nebo SICI/SICAC) - pro identifikaci dokumentů knihovního fondu a průkazů čtenáře
 - OpenURL pro přístup ke službám a zdrojům knihovny přes webové rozhraní.

16. Technická a uživatelská podpora

- Udržuje metodickou a technologickou jednotnost a konzistentnost všech prvků ISOK.
- Informuje v předstihu nabyvatele o všech připravovaných a realizovaných změnách v daném ISOK.
- Provádí opravy detekovaných vad v celém ISOK v dohodnutých reakčních časech závislých na kategorizaci vad dle čl. IX této smlouvy.
- Poskytuje ke všem aktualizacím a změnovým verzím dokumentaci v plném rozsahu.
- Pro všechny prvky/komponenty, které jsou implementovány do systémového prostředí nabyvatele a byly dodány jako součást ISOK, poskytovatel se souhlasem nabyvatele implementuje a otestuje též všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK.
- Zajišťuje podporu a změny ISOK v souvislosti s pravidelným procesem implementace aktualizací (tj. update/upgrade/patch/hotfix) akceptovaného provozního systémového prostředí ISOK (aplikace bezpečnostních aktualizací vydávaných výrobcem Operačního systému nebo aplikace, provozních komponent aplikačního prostředí atd.; včetně jejich „major“ aktualizací).

17. Poskytování nových verzí - dodává v celém ISOK všechny úpravy (aniž musí být nabyvatelem využity) včetně dokumentace poskytované výrobcem, tj. zejména:

- aktualizace (tj. nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) vyvolané zejména změnami legislativního prostředí ČR či EU. Aktualizací ISOK je rovněž míněna jakákoliv aktualizace vyvolaná vlastním rozvojem ISOK, nezahrnuje však rozvoj dle specifických požadavků nabyvatele,
- všechny aktualizace (nové verze/update/upgrade/patch/hotfix) ISOK v reálném předstihu s ohledem na provoz nabyvatele.

18. Helpdesk/Hotline/odstraňování vad

- K provozování ISOK poskytuje poskytovatel službu Hotline nebo Helpdesku.
- Služby, informace a konzultace poskytuje prostřednictvím služby Hotline, nebo Helpdesk, která zahrnuje:
 - o evidenci a vyřizování požadavků na odstraňování vad ISOK,
 - o konzultační podporu v oblasti používání ISOK,
 - o evidenci požadavků na konzultace v místě nabyvatele.
- Služba Hotline nebo Helpdesk je nabyvateli k dispozici v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.
- Poskytovatel poskytne kontaktním osobám (viz článek I této smlouvy) nabyvatele pověřených údržbou a rozvojem ISOK pro zajišťování služby Hotline nebo Helpdesk nástroje pro efektivní poskytování dané služby:
 - portálové řešení: HelpDesk
 - elektronická adresa: <http://kpsys.cz/verbis/index.php/cs/hlavni-menu-podpory>
 - telefonní linka: +420 466 655 055
 - V případě hlášení vad se použijí kontakty uvedené výše.