

# SMLOUVA O PODPOŘE IS KARAT

č. zhotovitel: 22KPSE0100000005

č. objednatel: 2023014

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a za použití ustanovení upravujících smlouvu o dílo dle § 2586 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění

**kterou uzavírají**

### Dopravní podnik města České Budějovice, a.s.

Sídlo: Novohradská 738/40, České Budějovice 6, 370 01  
Doručovací adresa: Novohradská 738/40, České Budějovice 6, 370 01  
IČ: 25166115  
DIČ: CZ25166115  
Zastoupena: [REDACTED]  
ředitel a předseda představenstva  
Vedena u: Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka: B 868  
Bankovní spojení: 6503231/0100

**dále jen jako objednatel**

a

### KARAT Software a.s.

Sídlo: Dvořákova 2881/77, 750 02 Přerov - Přerov I-Město  
IČ: 25352687  
DIČ: CZ25352687  
Zastoupena: [REDACTED]  
Vedena u: Krajského soudu v Ostravě, spisová značka: B 1413  
Bankovní spojení: 235789122/0300, IBAN CZ8203000000000235789122 SWIFT CEKOCZPPXXX

**dále jako zhotovitel**

## Čl. 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 nositelem autorských práv k tomuto produktu.
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 ve vazbě na zadávací řízení a podmínky zadávací dokumentace objednatele k zakázce pod názvem „ERP SYSTÉM DPMCB a.s.“ ze dne 01.07.2021 - (dále jen „ZŘ“), a to v rozsahu platných uživatelských práv objednatele k IS KARAT dle SMLOUVY O POSKYTNUTÍ PRÁV K UŽITÍ AUTORSKÉHO díla č. **21KPKA0100000007 / A – 3178/2022** a v rozsahu díla implementovaného dle SMLOUVY O DÍLO č. **21KPKA0100000006 / A – 3177/2022** ve znění jejího dodatku č. 1 a ve spojení s předáním a převzetím díla (PRODUKTU) ke dni 31.10.2022.

| Registrační číslo licence: | Název licence                              | IČ       |
|----------------------------|--------------------------------------------|----------|
| 2021053                    | Dopravní podnik města České Budějovice a.s | 25166115 |

## Čl. II - Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli PODPORU v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou. Zhotovitel potvrzuje, že se dostatečně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění dle této smlouvy včetně podmínek pro jeho provádění a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k provedení díla nezbytné. S ohledem na uvedenou skutečnost se u zhotovitele vylučuje použití ustanovení § 1765 odst. 1 a odst. 2 občanského zákoníku.
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, jakož i za jinou škodu a/nebo újmu, pokud k nim dojde v souvislosti s prokazatelným porušením povinností zhotovitele vyplývajících z této smlouvy nebo z příslušných právních předpisů, jež se vztahují k závazkům zhotovitele dle této smlouvy. Za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele v důsledku jiných skutečností zhotovitel odpovídá pouze v případě, že takováto služba byla mezi smluvními stranami pro tento účel zvláště písemně sjednána.
5. V rámci realizace předmětu plnění této smlouvy – poskytování PODPORY zabezpečované zhotovitelem pro objednatele mohou být dotčena data obsahující osobní údaje ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „Nařízení GDPR“). Za tímto účelem smluvní strany sjednávají v Příloze č. 1 Závazné smluvní podmínky ke zpracování osobních údajů.

## Čl. 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.
4. Objednatel je povinen provést instalaci a implementaci aktualizované verze IS KARAT za podmínek této smlouvy, a to minimálně 1x ročně. V případě, že bude objednatel požadovat provedení této služby po zhotoviteli, bude tato činnost zpoplatněna dle aktuálního ceníku zhotovitele.
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.

## Čl. IV - Základní podpora (Maintenance)

**Poskytované služby Základní podpora (Maintenance) zahrnuté v paušální ceně dle čl. VI., bod 1 smlouvy:**

### 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 [REDACTED]

- 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 funkcí IS KARAT obsažených v předcházejících verzích IS KARAT a to zejména z důvodů, že tyto funkce nebudou podporovány technologiemi třetích stran, které zhotovitel svou činností nemůže ovlivnit.

## 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 (customizaci IS KARAT) nebo analýzy dat objednatele není předmětem tohoto bodu.

| Typ kontaktu | Kontakt |
|--------------|---------|
| Telefon:     |         |

## 3. DOBA REAKCE (BASIC RESPONSE TIME)

- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY do doby reakce uvedené v následující tabulce nebo pokud se se zhotovitelem nedohodne jinak. Dobou reakce se pro účely této smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování PODPORY. Je-li touto smlouvou sjednána služba TIMESSERVIS (RESPONSE TIME), pak je pro zhotovitele vůči objednateli závazná reakční doba v rámci této sjednané služby před reakční dobou uvedenou níže v tabulce.

| 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 nepřetržitě 365 dnů v roce 24 hodin denně a dále řešeny formou služby KARAT ASSISTANCE (aplikace ALITEO), v pracovní dny, od 9.00 do 17.00 hodin.

## 4. KARAT ASSISTANCE

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

**Služba KARAT ASSISTANCE (zajišťovaná prostřednictvím aplikace ALITEO)** je helpdeskový systém, který je určen pro sdělování a zaznamenávání průběhu řešení a vyřizování reklamací a požadavků

objednatel. Jde o extranetovou aplikaci 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“). 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 (vlákno), ze kterého je patrný proces komunikace mezi zhotovitelem a objednatel. K upozornění na změnu stavu, typu nebo k požadované součinnosti objednatel 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 [REDACTED]
- Požadavky k poskytnutí PODPORY jsou přijímány nepřetržitě 365 dnů v roce 24 hodin denně a dále řešeny formou služby helpdeskové aplikace ALITEO.

| Typ kontaktu | Kontakt    |
|--------------|------------|
| www:         | [REDACTED] |

## Čl. V - Služby

### V. 1. Poskytované služby CarePack Basic zahrnuté v paušální ceně dle čl. VI., bod 2 smlouvy:

#### 1. 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.**
- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatel, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatel, 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.
- Požadavky na technickou způsobilost objednatel k zajištění provozu této služby jsou definovány **Přílohou č. 5** této smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu VZDÁLENÁ SPRÁVA pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatel, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

#### 2. 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 24 (8/5/pracovní dny).**
- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY 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 vady priority A (kritického požadavku) dle čl. VII. bodu 1 smlouvy</b>                      | <b>24 hodin</b>                |
| <b>V případě vady priority B (závažného požadavku) a vady priority C dle čl. VII. bodu 2 a 3 smlouvy</b> |                                |
| <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 v co nejkratším možném termínu, nejpozději v termínech uvedených v čl. VII., bod 6 této smlouvy.
- Požadavky k poskytnutí PODPORY dle této smlouvy jsou přijímány od pověřených osob, definovaných **Přílohou č. 2** této smlouvy, formou speciálního telefonního 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.

|                     |                |
|---------------------|----------------|
| <b>Typ kontaktu</b> | <b>Kontakt</b> |
| Telefon:            |                |
| www:                |                |

### 3. DOHLEDOVÉ CENTRUM - Performance Policy Control

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu DOHLEDOVÉ CENTRUM - Performance Policy Control.**
- **Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY v následující specifikaci povinností zhotovitele:**

3.1. Pravidelně provádět preventivní kontrolu informačního systému KARAT s cílem zabezpečit podmínky pro jeho provoz a minimalizovat možné poruchy v rozsahu:

- ☐ **Doba připojování** - Kontrola doby připojení k databázi.
- ☐ **Doba čtení** - Kontrola doby jednoduchého čtení z databáze.
- ☐ **Doba zápisu** - Kontrola doby jednoduchého zápisu do databáze.
- ☐ **Volné místo pro data v produkční databázi** - Kontrola zjišťuje, zda je v produkční databázi dostatek volného místa pro data. Úloha umí závadu sama opravit zvětšením databáze (v případě, že to disková kapacita, nebo charakter úložiště povolí).
- ☐ **Volné místo pro log v produkční databázi** - Kontrola zjišťuje, zda je v produkční databázi dostatek volného místa pro log. Úloha umí závadu sama opravit tím, že spustí inkrementální zálohu (obsah logu se zapíše na disk a neaktivní část logu se tak sama uvolní). Opravná akce nebude mít efekt v případě malé velikosti transakčního logu a velmi dlouhé a náročné transakci.
- ☐ **Volné místo v TempDB** - Kontrola zjišťuje, zda databáze tempdb (databáze pro odkládání dočasných výsledků) není příliš malá, nebo zda volné místo nekleslo pod jistou hranici. Úloha umí závadu sama opravit odpojením procesu, který databázi nejvíce zaplnil.
- ☐ **Dlouhé transakce** - Kontrola zjišťuje, zda některý proces neprovádí transakci moc dlouho. Úloha umí závadu sama opravit tím, že odpojí proces, který znemožňuje odmazání neaktivní části transakčního logu po inkrementální záloze.
- ☐ **Dlouho trvající procesy** - Kontrola zjišťuje, zda některý proces neprovádí nějakou úlohu moc dlouho

(mimo zálohování). Úloha umí závadu sama opravit tím, že odpojí proces, který neoptimalizovanou úlohu provádí.

- ❑ **Uživatelé čekající na zámek** - Kontrola zjišťuje, zda některý proces nebrzdí neúměrně velké množství jiných procesů. Úloha umí závadu sama opravit tím, že odpojí proces, který blokuje nejvíce ostatních uživatelů.
- ❑ **Uzamčené velké tabulky** - Kontrola zjišťuje, zda některý proces nezamyká výhradně pro sebe nějakou velkou tabulku. Úloha umí závadu sama opravit tím, že odpojí proces, který sám pro sebe zamknul tabulku.
- ❑ **Zámky** - Kontrola zjišťuje, zda některý proces nevzal neúměrně velké množství zámků. Úloha umí závadu sama opravit tím, že odpojí proces, který by způsobil zahlcení serveru.
- ❑ **Doba od plné zálohy** - Kontrola doby od poslední úspěšné plné zálohy databáze.
- ❑ **Doba od inkrementální zálohy** - Kontrola doby od poslední úspěšné inkrementální zálohy databáze.
- ❑ **Chybné kritické plánované úlohy** - Kontrola zjišťuje, zda všechny kritické plánované úlohy proběhly bez chyby.
- ❑ **Chybné nekritické plánované úlohy** - Kontrola zjišťuje, zda všechny plánované úlohy mimo kritických proběhly bez chyb.
- ❑ **Neběžící databáze** - Kontrola zjišťuje, zda se na serveru nevyskytují poškozené databáze (suspect). Databáze může být prohlášena za poškozenou i v případě, že při spuštění serveru není databázový soubor přístupný (např. z důvodu přístupových práv).
- ❑ **Doba běhu SQL Serveru** - Kontrola doby běhu SQL serveru.
- ❑ **Nastavení** - Kontrola zjišťuje, zda je server v základních konfiguračních parametrech nastaven správně dle metodiky Zhotovitele.

3.2. Pravidelně provádět preventivní kontrolu prostředků výpočetní techniky, přímo související se zajištěním provozu informačního systému KARAT, s cílem minimalizovat možné poruchy v rozsahu:

- ❑ **Zatížení procesoru** - Kontrola průměrného zatížení procesoru.
- ❑ **Doba běhu** - Kontrola doby běhu operačního systému.
- ❑ **Obsazené místo na disku** - Kontrola hlídá volné místo na disku.
- ❑ **Stav služby** - Kontrola, že definovaná služba (např. KARAT Server, MS SQL Server, KARAT Agent) běží.
- ❑ **TCP ping** - Kontrola, která testuje, zda na monitorovaném serveru odpovídá služba na daném TCP portu, využití pro MSSQL, ASNET, RDP, SMB port atd.
- ❑ **ICMP PING** - Kontrola, že daný server či zařízení odpovídá na ICMP požadavky.

3.3. Poskytnutí odborné technické pomoci - komplexní odborná pomoc v oblasti výpočetní techniky, která je potřebná pro zabezpečení přípravy a splnění pracovních úkolů objednatele, tedy technické a odborné služby v oblasti výpočetní techniky a správy počítačových sítí. Tato odborná pomoc bude spočívat v činnostech:

- ❑ Odborné poradenství při dovybavování prostředky výpočetní techniky, doplňování jejich konfigurací, popř. modernizací formou upgrade, optimalizace hardware vzhledem k provozovanému software a počítačové síti – jedná se o předprodejní servis prostředky výpočetní techniky. Včasné poskytování informací o nutných technických modernizacích prostředků výpočetní techniky Objednatele s ohledem na funkční potřeby, bezpečnost a spolehlivost provozu Objednatele.
- ❑ Poskytování odborných konzultací dle požadavků uživatelů při obsluze a to včetně řešení nestandardních nebo havarijních situací, vždy s cílem jejich odstranění v co nejkratším čase.

- **Doba a způsob plnění, časová připravenost**

- ❑ Plnění dle bodu 3.1. a 3.2 tohoto čl. smlouvy je prováděno nástroji vzdálené správy, bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spojení. O výsledku prováděných kontrol je

vyhotoven písemný protokol, který je zaslán odpovědným pracovníkům objednatele. Součástí tohoto protokolu mohou být i doporučení pro případné další akce objednatele.

- ☐ V případě, že výsledky prováděných kontrol vyžadují pro další bezproblémový provoz informačního systému KARAT realizovat další řešení, provede pracovník zhotovitele tyto činnosti až po dohodě s objednatelem. Zhotovitel je povinen vyrozumět objednatele o potřebě dalšího řešení v rámci doby reakce dle TIME SERVIS 24, bod 2. tohoto článku smlouvy.
  - ☐ Řešením se rozumí činnost vedoucí k odstranění daného problému a může mít podobu telefonického či písemného poradenství, osobního řešení problému prostřednictvím prostředků pro dálkovou správu dat, osobní návštěvy pracovníků zhotovitele na pracovišti objednatele nebo dílenské opravy v sídle zhotovitele nebo u smluvního servisu. Plnění dle tohoto bodu, pokud bude vyžadovat osobní návštěvu nebo dílenské opravy není součástí ceny a bude realizováno na základě objednávky a účtováno objednateli dle skutečnosti, v sazbách definovaných smlouvou o podpoře IS KARAT.
  - ☐ Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout plnění pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí těchto služeb nebude zhotoviteli znemožněno vyšší mocí.
- **Zvláštní ujednání**
    - ☐ Seznam monitorovaných prostředků související výpočetní techniky:

| Název serveru | Specifikace                                     |
|---------------|-------------------------------------------------|
| SISSQLDP02    | OS: Windows Server 2022 Standard, [REDACTED]    |
| Dp-backup     | OS: DSM 7.1.1-42962 Update 4, [REDACTED]        |
| Serverdp01    | OS: Windows Server 2008 R2 Standard, [REDACTED] |
| Serverdp04    | OS: Windows Server 2102 R2 Standard, [REDACTED] |

- ☐ Časování prováděných kontrol:

| Typ kontroly             | Specifikace |
|--------------------------|-------------|
| dle článku V.1, bodu 3.1 | 60x/hodina  |
| dle článku V.1, bodu 3.2 | 12x/hodina  |

- ☐ Reporting prováděných kontrol:

| Typ kontroly              | Specifikace |
|---------------------------|-------------|
| dle článku V.1, bodu 3.1. | 1x/den      |
| dle článku V.1, bodu 3.2  | 1x/den      |

- ☐ Emailové adresy pro zasílání výsledků prováděných kontrol (Reporting):

| Příjemce zprávy | Specifikace |
|-----------------|-------------|
| Objednatel      | [REDACTED]  |
| Zhotovitel:     | [REDACTED]  |

## V. 2. Poskytované služby na objednávku:

### 1. SLUŽBY (AD-HOC SERVICE)

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. 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 objednatele, bude tato služba účtována v cenách dle této smlouvy. V takovém případě bude zhotovitel předem objednatele 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 Objednatele nebo dle dohody                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Logická kontrola dat                         | Služby poskytnuté pro odhalení chyb v datových souborech. Služba logické kontroly dat je poskytována na pracovišti Objednatele, Zhotovitele, pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Servisní programátorské práce, datový servis | Služby poskytnuté pro odstranění chyb v datových souborech. Služba je poskytována na pracovišti Objednatele, Zhotovitele, pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Školení uživatelů                            | Služby pracovníka Zhotovitele poskytnuté za účelem seznámení pracovníků Objednatele s obecnými nebo novými funkčními vlastnostmi IS KARAT. Služby školení uživatelů jsou poskytovány na pracovišti Objednatele, případně ve školicím středisku Zhotovitele                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 Objednatele, Zhotovitele, pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Vedení projektu - projektové řízení          | Služby pracovníka Zhotovitele poskytnuté za účelem vedení projektu. Služba je poskytována na pracovišti Objednatele, Zhotovitele nebo dle dohody                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Infrastruktura - práce servisního technika   | Služby pracovníka Zhotovitele poskytnuté za účelem odborného řešení problematiky spojené s provozem ICT Objednatele. Služby jsou poskytovány na pracovišti Objednatele pomocí vzdáleného přístupu nebo dle dohody.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Patch servis                                 | Služba garantuje objednateli průběžnou instalaci potřebných aktualizací patchů IS KARAT, 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. |

## 2. DALŠÍ SLUŽBY, které jsou určeny aktuálním ceníkem zhotovitele

# Čl. VI - Ceny služeb

### 1. ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE)

- Cena základní podpory dle čl. IV. této smlouvy činí: **210 105,- CZK bez DPH/ 12 měsíců.**
- Cena základní podpory se sjednává jako pevná na dobu 48 měsíců (s respektováním jednotkové ceny za období 12 měsíců dle předcházející odrážky) dle podmínek zadávacího řízení objednatele, a to počínaje od data započetí poskytování plnění po předání a převzetí díla (PRODUKTU) se zohledněním následné doby pro odstraňování vad a nedodělků, tj. od 01.01.2023.
- V případě, že dojde v průběhu platnosti této smlouvy k rozšíření licence IS KARAT provozované objednatelem, bude cena základní podpory analogicky upravena, a to ve formě uzavření dodatku k této smlouvě.
- Smluvní strany se dohodly, že ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE) bude objednateli zhotovitelem fakturována ročně za období 12 měsíců vždy k 15.01. každého kalendářního roku s totožným datem uskutečnění zdanitelného plnění, se splatností dle **čl. VIII., bodu 2.** Současně se strany dohodly, že faktura za první období platnosti této smlouvy (od 01/2023 do 12/2023) bude vystavena k datu 01.09.2023.

### 2. SLUŽBA CarePack Basic

- Cena služby CarePack Basic dle čl. V.,1. této smlouvy činí: **13.400,-CZK bez DPH/ měsíčně.**
- Cena služby CarePack Basic se sjednává jako pevná na dobu 48 měsíců dle podmínek zadávacího řízení objednatele, a to počínaje od data započetí poskytování plnění po předání a převzetí díla (PRODUKTU), tj. od 01.01.2023.
- Služba CarePack Basic bude objednateli účtována za každý kalendářní měsíc, a to vždy k poslednímu dni dotčeného kalendářního měsíce, s totožným datem zdanitelného plnění, se splatností dle **čl. VIII., bodu 2.** Smluvní strany sjednávají, že zhotovitel provede do fakturaci služby CarePack Basic počínaje od data započetí poskytování plnění v nejbližším fakturačním termínu po podpisu smlouvy.

### 3. SLUŽBY (AD-HOC SERVICE)

- Konečná cena za poskytnuté služby je vypočítána 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 realizovaného plnění prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE, se splatností dle **čl. VIII, bodu 2.**
- Za odsouhlasení realizovaného plnění je považováno písemné odsouhlasení návrhu na uzavření požadavku ze strany objednatele prostřednictvím ALITEO, popř. e-mailem nebo jiným dohodnutým způsobem. V rámci odsouhlasení AD-HOC služby je zhotovitel povinen na žádost objednatele písemně potvrdit závazný termín plnění a předpokládaný odhad ceny, případně dohodnutou pevnou cenu smluvní za realizované plnění. K odsouhlasení realizovaného plnění objednatele (uzavření požadavku KARAT ASSISTANCE) musí dojít písemně do 10-ti dnů, popř. automaticky, pokud se objednatel žádným způsobem k návrhu na jeho uzavření nevyjádří, a to po dobu 10- ti dnů. Tento postup je poté považován za oboustranné odsouhlasení realizovaného plnění, včetně případného nároku zhotovitele na fakturaci vyplývajícího z takto realizovaného plnění, za podmínek této smlouvy.
- Výkazy o 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             | <b>Dle Přílohy č. 4</b> |

## 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 (vč. customizací a interface), tj. stav, kdy je zcela znemožněna práce se softwarem, nelze použít alternativní zásah. Se softwarem nelze produktivně pracovat, je znemožněn např. výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatele, účetní operace objednatele, případně plnění povinností objednatele vůči státním orgánům v zákonných termínech nebo dalším subjektům (zejm. zákazníkům objednatele) Součástí této závady je také nesoulad software s platnou legislativou označený objednatelem v odůvodněných případech jako Vada priorit A (nebo též **priorita Vysoká**).
2. **„Závažnou vadou IS KARAT“** - **„Vada priority B“** se rozumí taková vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části IS KARAT (vč. customizací a interface), které nejsou uvedeny v prioritě A bez přiměřené funkční náhrady. Jedná se např. o takovou vadu software, kterou lze dočasně překlenout jiným postupem koncového uživatele. (nebo též **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 (vč. customizací a interface), které nejsou uvedeny v prioritě A či B, s přiměřenou funkční náhradou. (nebo též **priorita Normální nebo Nízká**).
4. **Oznámení vady** je objednatel povinen provést zhotoviteli neprodleně, výhradně prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE s vyznačením příslušného typu a priority požadavku - „Reklamace, hlášení chyby, vada“; priorit 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. Vada je považována za odstraněnou na základě potvrzení objednatel v ALITEU, popř. uplynutím 10-ti dnů, pokud se objednatel k odstranění vady písemně nevyjádří.

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 objednatel výrazné zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.

Zhotovitel je povinen oznámenou vadu IS KARAT odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do:

- **Vadu priority A** je Zhotovitel povinen odstranit nejpozději **do konce následujícího pracovního dne** od jejího nahlášení Objednatel, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- **Vadu priority B** je Zhotovitel povinen odstranit nejpozději **do pěti (5) pracovních dnů** následujících od jejího nahlášení Objednatel, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- **Vadu priority C** je Zhotovitel povinen odstranit nejpozději **do dvaceti (25) pracovních dnů** následujících od jejího písemného nahlášení Objednatel, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Lhůta pro odstraňování vad se počítá pouze v pracovní dny.

Zhotovitel může písemně požádat objednatel o prodloužení lhůty pro odstranění vad, souhlas objednatel s prodloužením lhůty musí být objednatel učiněn vždy písemně, jinak se má za to, že nebyl udělen.

Smluvní strany sjednávají, že do termínů sjednaných pro odstraňování vad dle tohoto bodu se nepočítá časový interval, v kterém zhotovitel vyzval objednatel prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE. K dalšímu postupu řešení je prokazatelně nezbytné vyjádření vlastníka požadavku“ (tj. žádost o součinnost nebo poskytnutí doplňujících informací, nezbytných k dalšímu řešení vady), avšak pouze za předpokladu nemožnosti odstranění vady bez součinnosti objednatel, a to do doby než objednatel zhotoviteli poskytnul takovou součinnost v zhotovitelem oprávněně 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 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, není změna priority považována za odsouhlasenou. Pro odstraňování vady s odsouhlasenou změnou priority 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).

V případě nedodržení lhůt uvedených v tomto bodě se smluvní strany dohodly na povinnosti zhotovitele uhradit na výzvu objednatele smluvní pokutu ve výši **1.500** Kč za každý započatý den prodlení s odstraněním každého jednotlivého případu vady.

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 objednatele nebyl po tuto dobu zastaven nebo významným způsobem omezen.

7. V případě, že vada nevznikla vinou zhotovitele a/nebo v důsledku neplnění povinností zhotovitele a/nebo v rámci poskytnuté záruky (24 měsíců od předání díla (PRODUKTU) - tj. s počátkem záruční doby od 01.11.2022), 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 objednatele způsobené vyšší mocí, tj. neodvratitelnou událostí i s vynaložením veškeré odborné péče, kterou lze na zhotoviteli spravedlivě požadovat, nesprávným použitím programového vybavení, nebo nesprávným zadáním dat pracovníky objednatele. 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 uložená v databázi Produktu databázového serveru MS SQL výhradně a pouze Produktem či případně produktem třetí strany doporučeným Zhotovitelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak nebo tak nevyplývá ze smlouvy o dílo, porušením podmínek dle tohoto odstavce 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.

## Čl. VIII - Platební a dodací podmínky

1. Není-li uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedené v této smlouvě v CZK, bez DPH. K těmto cenám bude vždy připočtena DPH ve smyslu platných právních předpisů. V době podepsání této smlouvy je daň z přidané hodnoty určena dle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění (zákon o dani z přidané hodnoty).
2. Není-li uvedeno jinak, jsou veškerá plnění vyplývající z této smlouvy účtována objednateli daňovým dokladem s délkou splatnosti 20 dní od doručení objednateli. Objednatel, aniž by se dostal do prodlení, je oprávněn vrátit zhotoviteli fakturu, která je vystavena v rozporu se smlouvou, nebo touto přílohou,

popř. nesplňující náležitosti stanovené platnými právními předpisy. V takovém případě je zhotovitel povinen provést odpovídající opravu a běží nová lhůta splatnosti.

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, tj. [REDACTED]
4. V případě prodlení s platbou má zhotovitel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05% 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.1, bodu 2**, tj. služba TIME SERVIS (RESPONSE TIME), této smlouvy, smluvní pokutu ve výši **1.000,- CZK** za každou hodinu prodlení. Smluvní strany se dále dohodly, že za každý případ zjištěného a prokázaného jiného neplnění povinností zhotovitele v rámci služby CarePack Basic dle **čl. V.1., bodu 1 a 3** v kalendářním měsíci, je objednatel oprávněn uplatnit u zhotovitele nárok na slevu **1%** z dotčené měsíční úhrady paušální ceny bez DPH uvedené v tomto bodě smlouvy. V případě nepřistoupení zhotovitele na tuto slevu, je objednatel oprávněn provést jednostranné zkrácení úhrady této ceny a požadovanou slevu vyfakturovat zhotoviteli jako smluvní pokutu včetně jejího jednostranného zápočtu na úhradu této ceny.
6. Objednatel je oprávněn požadovat v případě prodlení zhotovitele s plněním kterékoliv z povinností dle čl. IV., tj. Základní podpora (Maintenance), smluvní pokutu ve výši 1.000,- CZK za každý zjištěný a prokázaný případ neplnění takové povinnosti a každý započatý den prodlení.
7. Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné nejpozději do deseti dnů ode dne, kdy byla zhotoviteli doručena písemná výzva k její úhradě.
8. Žádnou ze smluvních pokut dle této smlouvy není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu škody, která byla způsobena porušením příslušné povinnosti zhotovitele, a to v celé její výši. Smluvní strany tedy výslovně vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku. Uhrazení smluvní pokuty nezbujuje zhotovitele povinnosti zajistit plnění podle této smlouvy.
9. Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Právo na náhradu škody není dotčeno ustanoveními o smluvní pokutě ani zaplacením této pokuty.

Smluvní strany se dohodly, že celková výše 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 objednatel zhotoviteli podle této smlouvy, za příslušné dvanáctiměsíční období trvání této smlouvy. Výše smluvních pokut se v jednotlivých případech sčítá až do maximální sjednané výše dle tohoto bodu.

Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn pro škodu z titulu pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou výrobkem, celkový limit pojistného plnění je [REDACTED] - tj. obecná povinnost k náhradě věcné škody a osobní újmy, vč. újmy zdraví vůči třetí osobě včetně regresů zdravotních pojišťoven vůči třetím osobám, povinnost k náhradě věcné škody a osobní újmy způsobené výrobkem a náhradě finanční škody, zhotovitel dále prohlašuje, že má rovněž uzavřenou pojistnou smlouvu pojištění profesní odpovědnosti s limitem pojistného plnění [REDACTED]. Zhotovitel se zavazuje udržovat toto pojištění v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy. Smluvní strany touto dohodou sjednávají, že v případě, pakli dojde ke škodě na straně Objednatele vzniklé v souvislosti s plněním této smlouvy z důvodů na straně zhotovitele, poskytne zhotovitel Objednateli veškeré plnění související s likvidací těchto škod získané ze strany pojišťovny.

Smluvní strany se dohodly, že výše odpovědnosti zhotovitele za jednotlivou škodu vyplývající z této smlouvy, ať již bude nárok vyplývat z porušení smluvní nebo mimosmluvní právní nebo faktické povinnosti nebo jinak, nepřevyší částku [REDACTED]

Objednatel se zavazuje k nutné součinnosti pro případ likvidace těchto pojistných plnění.

10. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli oprávněně vyúčtované peněžitě plnění vyplývající z této smlouvy na bankovní účet zhotovitele, a to ve stanovených termínech splatnosti. Splatnost je dodržena, je-li nejpozději v den splatnosti částka odeslána na účet zhotovitele. V případě, že objednatel poruší tyto platební podmínky, je zhotovitel oprávněn po předchozí písemné výzvě objednatele s dodatečnou lhůtou k úhradě plnění do 30 dnů přerušit práce týkající se předmětu plnění dle této smlouvy až do doby skutečné úhrady objednatelem. Toto přerušení prací pak prodlužuje termín plnění předmětu této smlouvy o dobu, která odpovídá celkovému počtu dní po splatnosti veškerých úhrad.
11. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn, jednostranně, pro každé období platnosti této smlouvy stanovit nové cenové podmínky plnění této smlouvy, a to pouze ohledně cen týkajících se poskytovaných služeb na objednávku uvedených v Příloze č. 4 této smlouvy, nikoliv cen sjednaných v této smlouvě na základě výsledku zadávacího řízení objednatele. Změna cenových podmínek v Příloze č. 4 bude provedena dle indexu Průměrné meziroční míry inflace, který je publikován Českým statistickým úřadem (ČSÚ) a bude objednateli zhotovitelem předem písemně oznámena zasláním nového ceníku v podobě aktualizované Přílohy č. 4. V případě, že bude chtít stanovit nové cenové podmínky v Příloze č. 4 i nad rámec indexu Průměrné meziroční míry inflace, pak 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 to na 48 měsíců počínaje od 01.01.2023.**
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.
3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu v průběhu sjednané doby trvání dle tohoto článku smlouvy vypovědět bez uvedení výpovědního důvodu ve výpovědní lhůtě šest měsíců, která počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi zhotoviteli. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva objednatele ze zakoupených licenčních práv k užívání IS KARAT. Zhotovitel není oprávněn v průběhu sjednané doby trvání dle tohoto článku tuto smlouvu vypovědět. Tímto ustanovením není dotčena možnost odstoupení od smlouvy pro podstatné porušování této smlouvy druhou smluvní stranou.
4. Tato smlouva zaniká také písemnou dohodou smluvních stran o jejím ukončení nebo 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 zejména:

- na straně zhotovitele povinnosti upravené v **čl. IV. a V.1; čl. XI. bod 2 nebo v příloze č. 1** - neodstraní-li zhotovitel závadový stav ani dodatečně ve lhůtě určené v písemném upozornění objednatele

- 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 - neodstraní-li objednatel závadový stav ani dodatečně ve lhůtě určené v písemném upozornění zhotovitele.

Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, musí obsahovat důvod odstoupení popsany 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 takto 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.

5. Tato smlouva zaniká zánikem některé ze smluvních stran bez právního nástupce s tím, že následné majetkoprávní vyrovnání se provede v rámci prováděné likvidace či konkursního řízení v souladu s obecně závaznými předpisy.

## Čl. X - Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že bez předchozího písemného souhlasu příslušné druhé strany:

- nenabídne zaměstnání zaměstnanci druhé strany,
- nezaměstná a neuzavře obdobný vztah se zaměstnancem druhé strany,

a to po dobu nejméně 24 měsíců ode dne ukončení pracovního poměru mezi zaměstnancem a příslušnou druhou stranou.

Smluvní strana, která poruší závazek dle tohoto ujednání smlouvy, je povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši Kč 200.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení tohoto smluvního závazku.

Tímto ustanovením není dotčeno právo na náhradu případně vzniklé škody.

2. Smlouva se stává platnou dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle přísl. ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, které zajistí objednatel. Smluvní strany sjednávají, že celá textace této smlouvy, s výjimkou anonymizace osobních údajů a výše pojistného plnění zhotovitele v čl. VIII. bod 8, bude zveřejněna v registru smluv, a to pak s výjimkou přílohy č. 1 v části osobních údajů, dále přílohy č. 4 a přílohy č. 5, jejichž obsah považují smluvní strany za obchodní tajemství. **Smluvní strany ve vzájemném konsenzu sjednávají a prohlašují, že ujednání v této smlouvě a jejich přílohách se s ohledem na reálně poskytované plnění ze strany zhotovitele vůči objednateli budou vztahovat i k období od 01.01.2023 do nabytí účinnosti této smlouvy.**
3. Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými číslovanými dodatky odsouhlasenými a podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. 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.

5. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí právními předpisy ČR, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona. Smluvní strany se zavazují veškeré případné spory řešit přednostně mimosoudní cestou, čímž však není dotčeno jejich právo po vyčerpání dle nich přijatelných právních možností se obrátit na soud.
6. Pokud některá ustanovení této smlouvy odporují platným zákonům, potom je ze smlouvy vypuštěno pouze sporné ustanovení a další obsah této smlouvy platí beze změn.
7. Smlouva je vypracována v elektronické podobě, z níž každá strana obdrží po jednom.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  - **Příloha č. 1 – ZÁVAZNÉ SMLUVNÍ PODMÍNKY PRO ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**
  - **Příloha č. 2 - POVĚŘENÉ OSOBY OBJEDNATELE**
  - **Příloha č. 3 - VZOR VÝKAZU O PROVEDENÍ PRÁCE**
  - **příloha č. 4 - CENY SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU**
  - **příloha č. 5 - POŽADAVKY NA TECHNICKOU ZPŮSOBILOST OBJEDNATELE K ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU SLUŽBY VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)**

## Čl. 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 vlastního průběhu a poskytování plnění této smlouvy, 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).

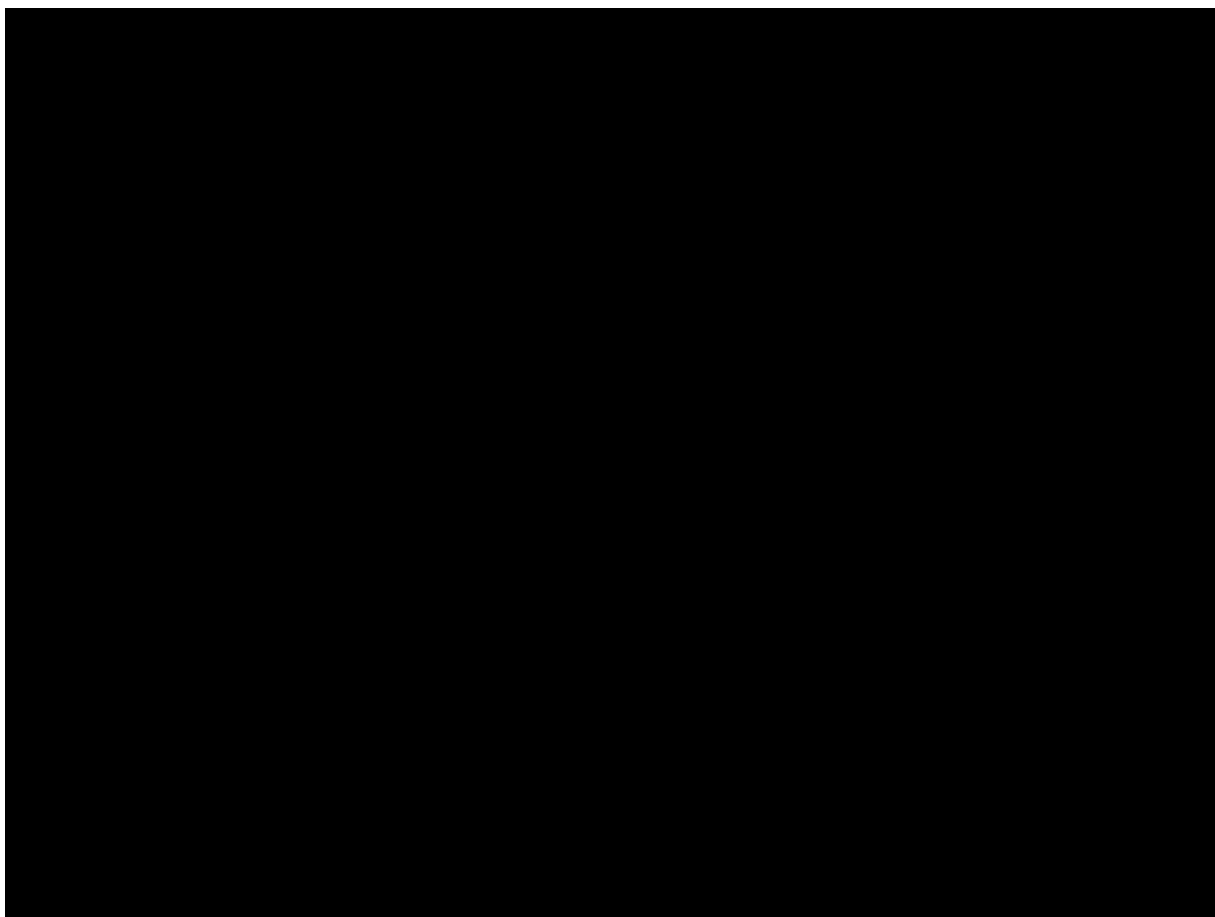
Dále se považují za důvěrné takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny smluvní stranou. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání této smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinností jejich ochrany, dále informace 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.
2. Každá ze smluvních stran se zavazuje nesdělovat třetím osobám důvěrné informace. Tímto ustanovením není dotčeno právo smluvní strany předložit tuto smlouvu a sdělovat informace spojené s touto smlouvou v rámci vnitřní organizační struktury smluvní strany nebo třetím osobám v jednáních, které vyplývá ze zákona č. 280/2009 Sb. (daňový řád), ze zákona č. 99/1963 Sb. (občanský soudní řád), ze zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím nebo dle dalších obecně závazných právních předpisů. Stejně tak tímto ustanovením není dotčeno uveřejnění této smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

## Čl. XII - Podpisy smluvních stran

Na důkaz své pravé a svobodné vůle uzavřít smlouvu o výše uvedeném obsahu včetně plné textace příloh ke smlouvě připojených připojují smluvní strany své elektronické podpisy.

Místo: Přerov  
Datum: dle el. podpisu

Místo: České Budějovice  
Datum: dle el. podpisu



## Příloha č. 1 – Závazné smluvní podmínky pro zpracování osobních údajů

### Smluvní strany:

#### **Dopravní podnik města České Budějovice, a.s.**

Sídlo: Novohradská 738/40, České Budějovice 6, 370 01

Doručovací adresa: Novohradská 738/40, České Budějovice 6, 370 01

IČ: 25166115 DIČ: CZ25166115

Zastoupena: [redacted], ředitel a předseda představenstva

Vedena u: Krajského soudu v Českých Budějovicích, spisová značka: B 868  
jako objednatel (dále jen „**správce**“)

a

#### **KARAT Software a.s.**

Sídlo: Dvořákova 2881/77, 750 02 Přerov - Přerov I-Město

IČ: 25352687 DIČ: CZ25352687

Zastoupena: [redacted]

Vedena u: Krajského soudu v Ostravě, spisová značka: B 1413  
jako zhotovitel (dále jen „**zpracovatel**“)

### **Preamble**

(A) Tyto závazné smluvní podmínky ke zpracování osobních údajů jsou nedílnou součástí Smlouvy o podpoře IS KARAT, č. 22KPSE0100000005/č. 2023014 uzavřené mezi výše uvedenými smluvními stranami, na základě které se zpracovatel zavázal poskytovat správci pravidelnou servisní podporu při provozu a užívání softwarových produktů informačního systému KARAT (dále jen „IS KARAT“) nebo (dále jen „služby“).

(B) Řádné poskytování služeb je spojeno mimo jiné i se zpracováním osobních údajů fyzických osob (subjektů údajů), a to zejména smluvních partnerů správce (fyzická osoba – podnikající, nepodnikající), zaměstnanců správce, subjektů v případném předšmluvním vztahu se správcem (objednatel před akceptací objednávky, poptávající apod.), zákazníků, účastníků řízení, vedlejších účastníků řízení, dotčených a zúčastněných osob na předprodeji jízdného MHD včetně osob bez platného jízdního dokladu, žadatelů, tazatelů, plátců, příjemců, oprávněných, povinných, poškozených (dále jen „osobní údaje“), které jsou dotčeny prováděnou činností zpracovatele dle výše uvedené Smlouvy o podpoře IS KARAT.

(C) S ohledem na výše uvedené smluvní strany uzavírají v režimu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**nařízení**“) a ve spojení se souvisejícími právními předpisy zejména zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, následující Závazné smluvní podmínky ke zpracování osobních údajů (dále jen „**smluvní podmínky**“ či „**smlouva**“).

### **I.**

#### **Předmět smlouvy**

1.1 Předmětem této smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností smluvních stran při zpracování osobních údajů, které zpracovatel získá nebo s nimi bude pracovat v souvislosti s poskytováním svých služeb pro správce.

### **II.**

#### **Podmínky zpracování osobních údajů**

2.1 Účelem zpracování osobních údajů je zabezpečení řádného chodu softwarových produktů IS KARAT v souladu se Smlouvou o podpoře IS KARAT a s obecně závaznými právními předpisy.

2.2 Zpracováním osobních údajů ze strany zpracovatele mohou být dotčeny zejména následující osobní údaje:

- jméno a příjmení, adresa, adresa trvalého bydliště, doručovací adresa
- datum narození, místo narození, příp. r. č., je-li nezbytné k plnění povinností dle právního předpisu

- e-mailová adresa, telefonní číslo, bankovní spojení. č. EMV karty v omezeném formátu
- různé identifikační údaje vydané státem: číslo občanského průkazu, číslo cestovního pasu
- rozhodnutí orgánů veřejné moci, je-li nezbytné k plnění povinností dle právního předpisu
- fotografický záznam
- RZ vozidla, číslo osvědčení o technickém průkazu
- podpis,

2.3 Předmětem zpracování osobních údajů na základě této smlouvy jsou citlivé údaje ve smyslu nařízení.

2.4 Zpracováním osobních údajů ve smyslu této smlouvy se rozumí jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování služeb.

2.5 Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování služeb zpracovatelem. Ukončením této smlouvy nezanikají povinnosti zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárního předání jinému zpracovateli.

2.6 Smluvní strany se dohodly, že zpracování osobních údajů na základě této smlouvy bude uskutečňováno v rámci plnění Smlouvy o poskytování podpory IS KARAT a že případné náklady zpracovatele jsou zahrnuty ve smluvních cenách dle Smlouvy o poskytování podpory IS KARAT.

2.7 Pověřencem pro ochranu osobních údajů u správce je Keystone Company a.s., IČ 05983649, se sídlem Korunní 2569/108, 101 00 Praha.

### III.

#### Povinnosti smluvních stran

##### 3.1 Správce je při plnění této smlouvy povinen:

- Zajistit, že osobní údaje budou zpracovány vždy v souladu s nařízením a souvisejícími právními předpisy o zpracování osobních údajů a že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
- Přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná nařízením a souvisejícími právními předpisy o zpracování osobních údajů.

##### 3.2 Zpracovatel je při plnění této smlouvy povinen:

- Nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce.
- Zpracovávat osobní údaje pouze na území ČR, a to v souladu s touto smlouvou, Smlouvou o podpoře IS KARAT a na základě písemně doložených pokynů správce. Zpracovávat osobní údaje z pozice zpracovatele v souladu s nařízením a souvisejícími právními předpisy o zpracování osobních údajů.
- Zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- Zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby.
- Zajistit, aby osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje z pověření zpracovatele zpracovávaly osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu zpracovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě. Zpracovatel se zavazuje zejména zajistit, aby tyto osoby přímo nevstupovaly a nahlíželi do softwarových databází, v nichž jsou evidovány osobní údaje. V případě nezbytnosti užití těchto osobních údajů bude těchto použito jen pro účely nezbytných servisních úkonů, ne pro jiný účel. Servisní úkony budou prováděny pouze formou (I) zabezpečeného dálkového přístupu v režimu, jehož spuštění nelze aktivovat a přístup realizovat bez vědomí a přímé účasti určené osoby na straně správce objednatele, nebo (II) přímým servisním úkonem na pracovišti

správce na jeho PC a za přítomnosti určené osoby na straně správce.

f) Zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být správcí nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu nařízení.

g) Zavazuje se zajistit, že osobní údaje, se kterými bude v případě nezbytného servisního úkonu pracovat, budou u zpracovatele zlikvidovány ihned, jakmile pomine účel jejich použití a po ukončení poslední nezbytné servisní operace s těmito údaji. Po skončení této smlouvy protokolárně odevzdat správci všechny osobní údaje zpracované po dobu poskytování služeb, a vymazat existující kopie.

h) Poskytnout správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 nařízení, a na žádost správce kdykoliv umožnit audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, týkající se zpracování osobních údajů, a k těmto auditům přispět.

i) Neprodleně informovat správce v případě, že podle názoru zpracovatele určitý pokyn porušuje nařízení nebo jiné předpisy týkající se ochrany osobních údajů.

j) Bez zbytečného odkladu ohlásit v souladu s čl. 33 odst. 2 nařízení správci porušení zabezpečení, jakmile tuto skutečnost zjistí. Ohlášení postačí formou sdělení na e-mailovou adresu: [REDACTED]

### 3.3 Smluvní strany jsou při plnění této smlouvy povinny:

a) S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provést vhodná technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu nařízení, aby zajistili a byly schopny kdykoliv doložit úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, případně včetně

- pseudonymizace a šifrování osobních údajů
- schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování
- schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů
- procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování
- výše uvedená opatření podle potřeby průběžně revidovat a aktualizovat.

Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.

b) Vést, průběžně revidovat a aktualizovat záznamy o činnostech zpracování osobních údajů ve smyslu a v rozsahu nařízení.

c) Řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení osobních údajů úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu.

d) Poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou pomoc a součinnost, podklady a informace pro zajištění bezproblémového a efektivního plnění předmětu této smlouvy a zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 nařízení, a to zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními orgány.

e) Zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této smlouvy.

f) Postupovat v souladu s dalšími požadavky nařízení a souvisejícími právními předpisy o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů, plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

## IV.

### Odpovědnost za újmu

4.1 Zpracovatel se zavazuje nahradit správci, případně třetím osobám, újmu, která vznikne v důsledku porušení

této smlouvy ze strany zpracovatele, a to včetně škody způsobené uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů správci. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na zpracovatele i v případě, že újmu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním spolupracující osoby.

4.2 Zpracovatel prohlašuje, že má sjednáno řádné a platné pojištění své odpovědnosti za újmu a/nebo škodu způsobenou v souvislosti s jeho podnikatelskou a/nebo provozní činností zahrnující i plnění závazku dle této smlouvy minimálně ve výši 30 milionů Kč a zavazuje se udržovat toto pojištění v platnosti po celou dobu trvání této smlouvy.

## **V.**

### **Závěrečná ustanovení**

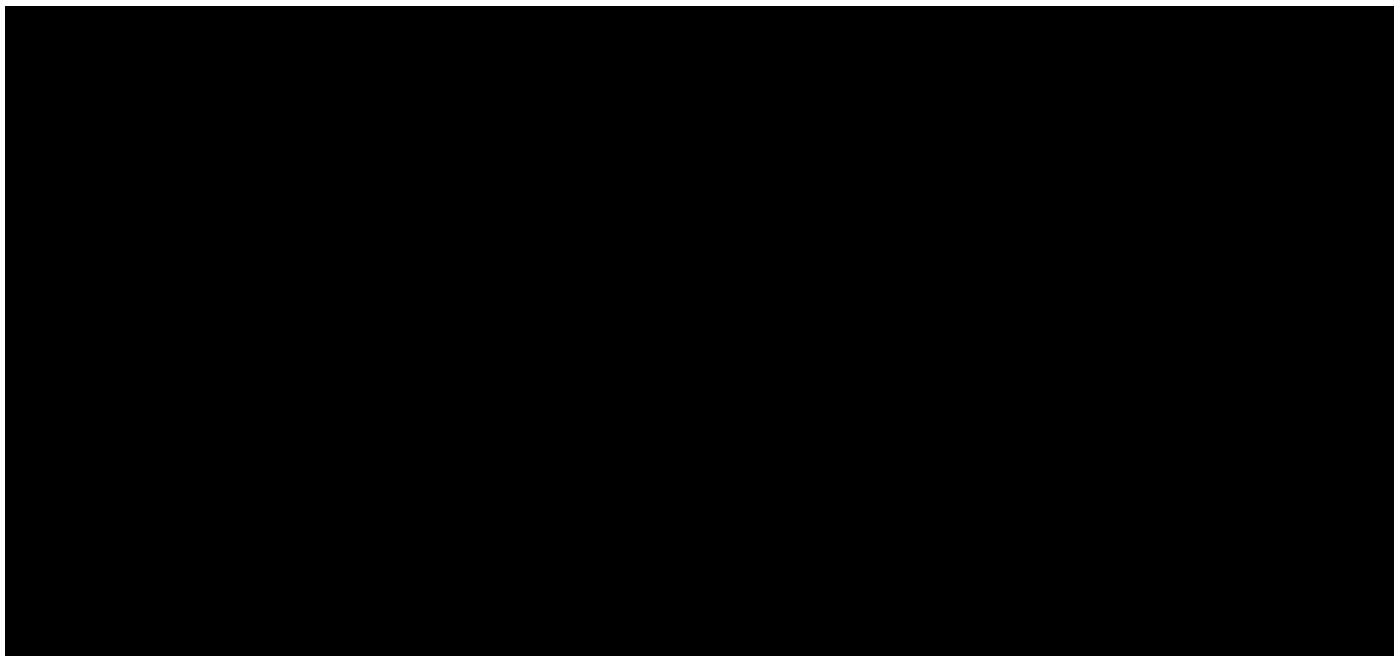
5.1 Tyto smluvní podmínky jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytování podpory IS KARAT a mohou být měněny jen v režimu a podle Smlouvy o poskytování podpory IS KARAT.

Místo: Přerov

Datum: dle el. podpisu

Místo: České Budějovice

Datum: dle el. podpisu



## Příloha č. 2 - Pověřené osoby Objednatele

| POVĚŘENÉ OSOBY<br>v klíčových pozicích pro<br>jednotlivé oblasti<br>plnění předmětu této<br>smlouvy za stranu<br>objednatele<br>k poskytnutí PODPORY<br><b>Jméno:</b> | Oblast řešení:                                                                                                                  | Telefon:   | Email:     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|
| [REDACTED]                                                                                                                                                            | Smluvní ujednání – všechny oblasti                                                                                              | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                                                                                                                                                            | SW a HW – všechny oblasti                                                                                                       | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                                                                                                                                                            | Ekonomika – zejm. ekonomické moduly, majetek, odbytové moduly, banka a další v rámci působnosti ekonomického útvaru objednatele | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                                                                                                                                                            | Nákup a skladové hospodářství – zejm. odbytové moduly                                                                           | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED]                                                                                                                                                            | Provoz – zejména odbytové moduly, manažerské výstupy a další v rámci působnosti dotčených organizačních útvarů objednatele      | [REDACTED] | [REDACTED] |

Změna těchto pověřených osob je možná prostřednictvím písemného oznámení, přičemž postačuje elektronická forma prostřednictvím e-mailu, aniž by smluvní strany uzavíraly dodatek k této příloze.

Objednatel a zhotovitel se dále dohodli, že pracovníci objednatele, s přístupem k helpdeskové službě jsou dalšími pověřenými osobami za stranu objednatele ve smyslu této smlouvy.

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

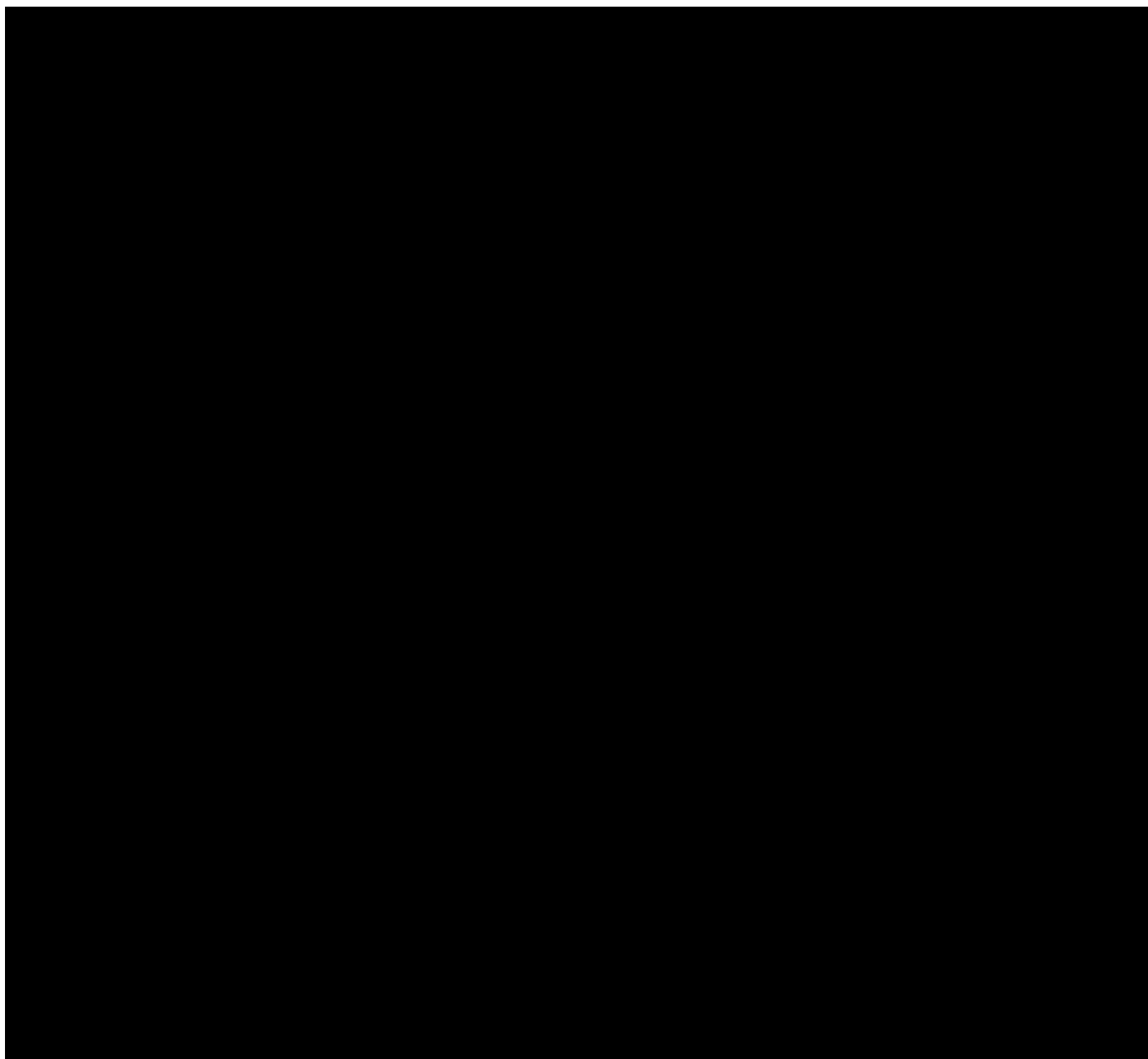
Návod k užití služby „KARAT ASSISTANCE“ je uveden na adrese: [REDACTED]

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

| <b>VÝKAZ O PROVEDENÍ PRÁCE</b>             |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
|--------------------------------------------|-----------------|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|---------------------------------------|---------------|--------|
| OBJEDNATEL:                                |                 |    | PROJEKT:                                                                       |             |               | DATUM:                                |               |        |
| ODPRACOVANÁ DOBA U<br>OBJEDNATELE (OD-DO): |                 |    | ODPRACOVANÁ DOBA NA FIRMĚ<br>ZHOTOVITELE:                                      |             |               | ODPRACOVANÁ DOBA:<br><br>K FAKTURACI: |               |        |
| SPZ:                                       |                 |    | TRASA:                                                                         |             |               | CESTOVNÉ (km):                        |               |        |
| POZN.:                                     |                 |    |                                                                                |             |               | UBYTOVÁNÍ (počet noclehů):            |               |        |
| ÚKOL                                       | PROVEDENÉ PRÁCE | OD | DO                                                                             | ODPRACOVÁNO | FAKTUROVAT    | VZ*                                   | PR*           | PODPIS |
|                                            |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
| PROVĚŘENA FUNKČNOST:                       |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
| PROVĚŘIL:                                  |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
| PŘIPOMÍNKY, ZÁVADY, POŽADAVKY OBJEDNATELE: |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
| ZA OBJEDNATELE:                            |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
| PŘÍJMENÍ (HŮLKOVÝM)                        |                 |    | RAZÍTKO A PODPIS<br>SOUHLASÍM S FAKTURACÍ PROVEDENÝCH PRACÍ A CESTOVNÍCH VÝLOH |             |               |                                       | DATUM PODPISU |        |
|                                            |                 |    |                                                                                |             |               |                                       |               |        |
|                                            |                 |    |                                                                                |             | ČÍSLO VÝKAZU: |                                       |               |        |

VZ\* práce byl prováděny vzdáleně, bez fyzické přítomnosti u objednatele  
 PR\* bude uplatněna zvýšená sazba za práci mimo pracovní dobu

#### **Příloha č. 4 - Ceny služeb na objednávku**



**Příloha č. 5 - Požadavky na technickou způsobilost objednatele k zajištění provozu služby  
VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)**

