

SMLOUVA O PODPOŘE IS KARAT

č. TP-2022-12-08

uzavřené v souladu s ustanovením § 2586 a násl. občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění

kterou uzavírají

Jihočeské divadlo, příspěvková organizace

Sídlo: Dr. Stejskala 424/19, 370 47 České Budějovice
IČ: 00073482
DIČ: CZ00073482
Zastoupena:
Spisová značka: Pr 112 vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích
Bankovní spojení:
Kontakt:

Kontakt pro korespondenci:

dále jen jako **objednatel**

a

ZAS Group s.r.o.

Sídlo: Dolní hejčínská 350/31, 779 00, Olomouc
IČ: 26827956
DIČ: CZ 26827956
Zastoupena:
Vedena u: Krajského soudu v Ostravě, spisová značka: C 27806
Bankovní spojení:

dále jen 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 v rozsahu platných uživatelských práv objednatele k IS KARAT.

Čl. II – Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli PODPORU v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou.

Čl. III – Práva a povinnosti objednatele

1. 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 poskytovat zhotoviteli úplné a pravdivé informace potřebné k plnění předmětu této smlouvy, a to ve vzájemně dohodnutých termínech.
3. Objednatel se zavazuje určit nejméně 2 pověřené pracovníky pro účely komunikace k plnění předmětu této smlouvy.

Čl. IV – Základní podpora (Maintenance)

1. AKTUALIZOVANÉ VERZE IS KARAT

- Tato služba garantuje objednateli poskytování aktualizovaných verzí IS KARAT, současně formou aktualizovaných verzí zhotovitel reaguje na legislativní vývoj ČR.
- 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 bude brát v úvahu všeobecné požadavky koncových uživatelů systému IS KARAT. 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.

- Součástí dodávky aktualizovaných verzí jsou nové nebo doplňující verze uživatelské dokumentace v elektronické podobě.
- Předpokládaná frekvence vydávání aktualizovaných verzí je 1x ročně. V případě, kdy je potřeba aktualizace IS KARAT vyvolána změnami v obecně závazných právních předpisech, účetních metodikách a jiných zdrojích, které jsou pro správnou funkčnost IS KARAT relevantní a určující, je frekvence vydávání aktualizací upravena podle potřeby. Zhotovitel je povinen na takové změny reagovat neprodleně
- Všechny objednatelům požadované konverze dat a další služby v souvislosti s instalací a implementací aktualizovaných verzí a další individuální a specifické modifikace IS KARAT, požadavky na servisní činnost, zdokonalení a doplňky IS KARAT budou objednateli účtovány podle vynaloženého času a podle aktuálních sazeb, viz článek VI, bod 2 této smlouvy, pokud si je objednatel u zhotovitele samostatně objedná, dle č. V, bodu I této smlouvy.

2. TIMESERVIS (BASIC RESPONSE TIME)

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

Doba reakce	
Zhotovitel se zavazuje k době reakce do:	3 pracovních dnů

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

3. KARAT ASSISTANCE

- Tato služba zajišťuje výhradní komunikační rozhraní k poskytování plnění dle této smlouvy.
- Služba KARAT ASSISTANCE je zajišťována extranetovou aplikací napojenou on-line na informační systém zhotovitele. Objednatel se zavazuje definovat své požadavky ke zhotoviteli, na plnění vyplývající z této smlouvy, formou tzv. „případů“ (dále také „požadavků“) KARAT ASSISTANCE. Objednatel v této aplikaci rovněž definuje priority svých požadavků, sleduje zahájení a ukončení činnosti zhotovitele, přidělené lidské zdroje, průběh prací, včetně případných změn typů nebo stavů jednotlivých požadavků. Zhotovitel je povinen zajistit, aby byl ke každému takovému požadavku veden komunikační Thread (vlákno), ze kterého je patrný proces komunikace mezi zhotovitelem a objednatel. K upozornění na změnu stavu, typu nebo k požadované součinnosti objednatele pro další postup v řešení jednotlivých požadavků je využíváno registrovaného e-mailu. Objednatel se zavazuje aktivně sledovat průběh řešení jednotlivých požadavků, změnu jejich stavů nebo typů a bezprostředně reagovat na tyto změny. Návod k použití této služby je umístěn na

Typ kontaktu	Kontakt
www:	
email:	

Čl. V – Služby

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 zhotovitelem potvrzené objednávky na poskytnutí služeb.
- Objednávky (Požadavek na změnu; Požadavek na datový servis, konzultaci) k poskytnutí SLUŽEB jsou přijímány prostřednictvím KARAT ASSISTANCE, emailem nebo jiným dohodnutým způsobem.

2. VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu VZDÁLENÁ SPRÁVA.**
- Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spoje, linky ISDN nebo jiným, dohodnutým způsobem. PODPORA prostřednictvím služby Vzdálená správa je objednateli poskytována do DOBY REAKCE dle této smlouvy, případně do doby reakce určené službou TIMESERVIS, je-li tato služba mezi stranami sjednána.
- Požadavky na technickou způsobilost objednatele k zajištění provozu této služby jsou definovány **Přílohou č. 1** této smlouvy. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu VZDÁLENÁ SPRÁVA pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

3. PATCH SERVIS

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu PATCH SERVIS. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 4 této smlouvy.)**
- Tato služba garantuje objednateli průběžnou instalaci potřebných 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.
- Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu PATCH SERVIS pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

4. UPDATE SERVIS

- **Nad rámec služeb tzv. základní podpory dle čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu UPDATE SERVIS. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 5 této smlouvy.)**

- Tato služba garantuje objednateli jednou ročně instalaci nové verze IS KARAT. Instalaci realizuje zhotovitel, bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spoje, linky ISDN nebo jiným, dohodnutým způsobem.
- Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu UPDATE SERVIS pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

5. DOHLEDOVÉ CENTRUM

- **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. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 6 této smlouvy.)**
- Tato služba garantuje objednateli odborný dohled nad provozem informačního systému KARAT, formou realizace pravidelných kontrol. Služba je poskytována vzdáleně, prostřednictvím vzdáleného přístupu. Kontroly probíhají nepřetržitě, dle povahy konkrétní kontroly. Jedná se tak o nepřetržitý monitoring.
- Výstupem bude denní report, zasílaný na definovanou e-mailovou adresu s vyznačenými problematickými místy.
- Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel může poskytnout službu DOHLEDOVÉ CENTRUM pouze v případě, nebude-li toto znemožněno technickou nezpůsobilostí na straně objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.

Specifikace služby

- 1) Pravidelně provádět preventivní kontrolu informačního systému KARAT s cílem zabezpečit podmínky pro jeho provoz a minimalizovat možné poruchy v rozsahu:
 - a. **Doba připojování** - Kontrola doby připojení k databázi.
 - b. **Doba čtení** - Kontrola doby jednoduchého čtení z databáze.
 - c. **Doba zápisu** - Kontrola doby jednoduchého zápisu do databáze.
 - d. **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).
 - e. **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.
 - f. **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.
 - g. **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.
 - h. **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.
 - i. **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.

- j. **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.
 - k. **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.
 - l. **Doba od plné zálohy** - Kontrola doby od poslední úspěšné plné zálohy databáze.
 - m. **Doba od inkrementální zálohy** - Kontrola doby od poslední úspěšné inkrementální zálohy databáze.
 - n. **Chybné kritické plánované úlohy** - Kontrola zjišťuje, zda všechny kritické plánované úlohy proběhly bez chyby.
 - o. **Chybné nekritické plánované úlohy** - Kontrola zjišťuje, zda všechny plánované úlohy mimo kritických proběhly bez chyb.
 - p. **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).
 - q. **Doba běhu SQL Serveru** - Kontrola doby běhu SQL serveru.
 - r. **Nastavení** - Kontrola zjišťuje, zda je server v základních konfiguračních parametrech nastaven správně dle metodiky Zhotovitele.
- 2) Pravidelně provádět preventivní kontrolu prostředků výpočetní techniky, přímo související se zajištěním provozu informačního systému KARAT, s cílem minimalizovat možné poruchy v rozsahu:
- a. **Zatížení procesoru** – Kontrola průměrného zatížení procesoru.
 - b. **Doba běhu** – Kontrola doby běhu operačního systému.
 - c. **Obsazené místo na disku** – Kontrola hlídá volné místo na disku.
 - d. **Stav služby** - Kontrola, že definovaná služba (např. KARAT Server, MS SQL Server, KARAT Agent) běží.
 - e. **TCP ping** – Kontrola, která testuje, zda na monitorovaném serveru odpovídá služba na daném TCP portu, využití pro MSSQL, ASNET, RDP, SMB port atd.
 - f. **ICMP PING** – Kontrola, že daný server či zařízení odpovídá na ICMP požadavky.
- 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:
- a. 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.
 - b. 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.
- 4) Součástí služby dohledového centra jsou resp. mohou být servisní hodiny. Objednatel je oprávněn využít tyto servisní hodiny pro řešení svých potřeb. Servisní hodiny se nepřevádějí do dalších období a je nutné je případně vyčerpat v rámci měsíce, jinak propadnou.

4. EXTRA 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 EXTRA RESPONSE TIME. (Služba je objednateli poskytována, pokud ji objednatel u zhotovitele objednal, na základě čl. VI, bodu 7 této smlouvy.)
- Tato služba je ve všech parametrech shodná se službou TIMESERVIS, dle čl. IV, bod 2. Liší se pouze doba reakce.

Doba reakce	
Zhotovitel se zavazuje k době reakce do:	2 pracovních dnů

Čl. VI – Ceny služeb

1. ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE)

- Cena základní podpory činí **64.590,- CZK / rok**.
- V případě, že dojde v průběhu platnosti této smlouvy k rozšíření licence IS KARAT provozované objednatelem, bude cena základní podpory navýšena. Navýšení se bude počítat jako **15% z ceníkové ceny** rozšíření licence.

2. SLUŽBY (AD-HOC SERVICE)

- Konečná cena za poskytnuté služby je vypočítaná jako součin hodinové sazby za daný typ služby a doby, po kterou zhotovitel tuto službu prokazatelně poskytoval (nepočítá se čas strávený na cestě), přičemž se započítává každá započatá hodina. Při poskytnutí služeb pracovníkem zhotovitele přímo na pracovišti objednatele se pro vyúčtování započítávají minimálně 2 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.
- Cena služby činí **2.000,- Kč / hod**.
- Cestovní náhrady činí **15,- Kč / km**.

3. VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)

- Cena služby činí **22.800,- Kč / rok**.
- Služba je sjednána.

4. PATCH SERVIS

- Cena služby činí **60.000,- Kč / rok**.
- Služba je sjednána.

5. UPDATE SERVIS

- Cena služby činní **28.500,- Kč / rok**.
- Služba je sjednána.

6. DOHLEDOVÉ CENTRUM

- Cena služby činní
- Cena služby činní
- Cena služby činní
- Služba není sjednána.

7. EXTRA RESPONSE TIME

- Cena služby činní
- Služba není sjednána.

Čl. VII – Vady IS KARAT a jejich reklamace

1. **Vadou** se pro účely této smlouvy rozumí nedostatek vlastností IS KARAT oproti vlastnostem, které jsou uvedeny v uživatelské dokumentaci IS KARAT. Vadou se rovněž rozumí prokazatelně chybná funkce IS KARAT, způsobující částečné omezení funkčnosti IS KARAT, tj. stav, kdy je omezena kontinuita výroby, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatel.
2. **Vadou, znemožňující využívat základní funkce IS KARAT**, se rozumí prokazatelně chybná funkce IS KARAT, která znemožní užití základních funkcí IS KARAT, tj. stav, kdy je omezena kontinuita výroby, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatel.
3. **Oznámení vady** je objednatel povinen provést zhotoviteli neprodleně, s vyznačením příslušného typu vady. 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, v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hodin.
4. 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.
5. Zhotovitel je povinen oznámenou vadu IS KARAT odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od objednatelovy notifikace, pokud se obě strany nedohodnou jinak:

Lhůta pro odstraňování vad se počítá pouze v pracovní dny. Za odstranění vady se považuje stav, kdy zhotovitel vadu odstraní nebo prostřednictvím KARAT ASSISTANCE zpřístupní Objednateli opravný patch odstraňující uvedenou vadu.

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

6. V případě, že vada nevznikla vinou zhotovitele, je zhotovitel objednateli oprávněn účtovat náklady spojené s identifikací a případnou opravou této vady v cenách služeb dle této smlouvy.
7. 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. Za třetí stranu není považován výrobce IS KARAT – tj. KARAT Software a.s.
8. Zhotovitel nenese odpovědnost za jakékoliv škody, ušlý zisk a ztráty objednatele způsobené vyšší mocí, 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.

Čl. VIII – Platební a dodací podmínky

1. Není-li uvedeno jinak, jsou všechny ceny uvedené v této smlouvě v CZK, bez DPH.
2. Není-li uvedeno jinak, jsou veškerá plnění vyplývající z této smlouvy účtována objednateli daňovým dokladem s délkou splatnosti **21 dní** od doručení daňového dokladu objednateli. Daňové doklady budou zasílány elektronicky na definované emailové adresy. Daňové doklady budou mít rozpis splatnosti tak, že 50% částky bude splatné 21 dnů od data vystavení a 50% částky bude splatné 6 měsíců od data vystavení. Toto se netýká daňových dokladů, vystavených za služby (ad-hoc service) dle čl.VI, bod 2. U těchto daňových dokladů bude splatnost 21 dní na celou částku.
3. Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Smluvní strany sjednávají pro případ, že by realizovaly platby vyplývající z této smlouvy jinou měnou než CZK, ponese vždy platící strana veškeré náklady s platbami prostřednictvím jiných měn.
5. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn, jednostranně, pro každé období účinnosti této smlouvy, nejméně však pro období dvanácti měsíců, stanovit nové cenové podmínky plnění této smlouvy. Změna cenových podmínek bude provedena dle indexu Průměrné meziroční míry inflace, který je publikován Českým statistickým úřadem (ČSÚ).
6. Úprava platebních podmínek je vyjma případu uvedeného v odst. 5 možná pouze na základě dohody smluvních stran.

Čl. IX – Prodloužení a ukončení platnosti smlouvy

1. **Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a je účinná dvanáct měsíců od data zahájení Ostrého provozu IS KARAT.** (tj. od data zahájení příslušné etapy díla dle samostatné smlouvy o implementaci informačního systému KARAT, nebo od data uvedeného v oboustranně odsouhlaseném zápise o zahájení Ostrého provozu IS KARAT).
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. Zhotovitel se zavazuje, že tuto smlouvu nevypoví ani jinak neukončí po dobu pěti let ode dne uzavření

této smlouvy. Toto ustanovení neplatí pro možnost odstoupení od smlouvy ze strany zhotovitele pro podstatné porušování této smlouvy objednatelem.

Čl. X – Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nahrazuje veškeré předchozí dohody nebo ujednání mezi smluvními stranami týkající se předmětu této smlouvy.
2. Právní vztahy vyplývající z této smlouvy se řídí ustanoveními autorského zákona a ustanoveními občanského zákoníku.
3. Pokud některá ustanovení této smlouvy odporují platným zákonům a je oddělitelné od ostatních, potom je ze smlouvy vypuštěno pouze sporné ustanovení a další obsah této smlouvy platí beze změn. Smluvní strany se zavazují nahradit vypuštěné ustanovení novým ustanovením, které bude v souladu s právní úpravou a bude odpovídat původnímu ustanovení v ekonomickém smyslu.
4. Smlouva je vypracována ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - **příloha č. 1 - POŽADAVKY NA TECHNICKOU ZPŮSOBILOST OBJEDNATELE K ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU SLUŽBY VZDÁLENÁ SPRÁVA**
 - **příloha č. 2- DOHODA O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

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 této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, Know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství).

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.

Každá ze smluvních stran se zavazuje nesdělovat třetím osobám důvěrné informace.

2. Tímto není dotčeno právo smluvní strany předložit tuto smlouvu třetím osobám v jednáních, které vyplývá ze zákona č. 280/2009 Sb. (daňový řád) či ze zákona č. 99/1963 Sb. (občanský soudní řád).

Čl. XII – Podpisy smluvních stran

V Olomouci

V Českých Budějovicích

Požadavky na technickou způsobilost objednatele k zajištění provozu služby VZDÁLENÁ SPRÁVA

Aplikační server IS KARAT

1. Objednatel umožní Zhotoviteli přímé datové propojení na Aplikační server IS KARAT, prostřednictvím technologie OpenVPN a to pro konkrétní TCP porty:
 - Remote Desktop Services – 3389
 - Aplikační server IS KARAT – 4461; 4466
 - Microsoft Visual studio – 4016; 5777
 - KARAT Agent – 4444; 5555
 - Microsoft SQL management studio – 1433
2. Objednatel poskytne Zhotoviteli pro Aplikační server IS KARAT oprávnění lokálního administrátora.
3. Objednatel zajistí na Aplikačním serveru IS KARAT dostupnost služby „Remote desktop services“ v režimu vzdálené administrace. V případě umístění serveru v datovém centru v Německu, nemusí být přístup trvale dostupný, ale bude povolen na vyžádání.
4. Objednatel zajistí na Aplikačním serveru IS KARAT nepřetržitou dostupnost minimálně jedné volné relace služby „Remote desktop services“.
5. Objednatel umožní na Aplikačním serveru IS KARAT, z uživatelského profilu zhotovitele, datovou dostupnost dalších serverů zajišťujících provoz IS KARAT (Databázový server, Terminálový server, ostatní aplikační servery IS KARAT...) prostřednictvím RDP protokolu s uloženými přihlašovacími údaji, s oprávněním lokálního administrátora.
6. Objednatel Zhotoviteli umožní na Aplikačním serveru IS KARAT:
 - a. Provést instalaci servisního klienta IS KARAT
 - b. Instalovat VPN klienta a příslušné certifikáty
 - c. Instalovat freeware nástroje pro monitoring výkonu a parametrů serveru
 - d. Nastavit parametry protokolu RDP
 - více než jedno připojení od stejného uživatele „One session per user“
 - SessionLimit „Idle; Disconnect“
 - Remote Control
 - e. Instalovat utility Microsoft Sysinternals Suite
 - f. Instalovat Management Studio (Sybase Central a Advantage)
7. Objednatel Zhotoviteli umožní na Aplikačním serveru IS KARAT (uživatelský profil zhotovitele):
 - a. Modifikovat nastavení uživatelského profilu přihlašovacího účtu zhotovitele
 - b. Instalovat software Total Commander (licenční kopie zhotovitele).

Databázový server IS KARAT

1. Objednatel zajistí na Databázovém serveru IS KARAT dostupnost služby „Remote desktop services“ v režimu vzdálené administrace.
2. Objednatel umožní Zhotoviteli přístup na Databázový server IS KARAT, z uživatelského profilu Zhotovitele příslušného Aplikačního serveru IS KARAT, a to prostřednictvím RDP protokolu s uloženými přihlašovacími údaji, s oprávněním lokálního administrátora.
3. Objednatel Zhotoviteli umožní na Databázovém serveru IS KARAT:
 - a. Provést instalaci servisního klienta IS KARAT
 - b. Instalovat freeware nástroje pro monitoring výkonu a parametrů serveru
 - c. Nastavit parametry protokolu RDP
 - více než jedno připojení od stejného uživatele, tzn. „One session per user“
 - SessionLimit „Idle, disconnect“
 - Remote Control
 - d. Instalovat utility Microsoft Sysinternals Suite
 - e. Instalovat Management Studio (Sybase Central a Advantage)
4. Objednatel Zhotoviteli umožní na Databázovém serveru IS KARAT: (uživatelský profil zhotovitele):
 - a. Modifikovat nastavení uživatelského profilu přihlašovacího účtu Zhotovitele
 - b. Instalovat software Total Commander (licenční kopie Zhotovitele).

Ostatní:

1. Po předchozí dohodě Objednatele se Zhotovitelem je Zhotovitel oprávněn, v souladu s licenčními ujednáními, instalovat na servery Objednatele další software a příslušné aktualizací nebo opravné patche.

Dohoda o zpracování osobních údajů

1. Při plnění smlouvy Zpracovatel provádí operace nebo soubor operací, k nimž ho Správce osobních údajů pověří nebo které vyplývají z činnosti, která je předmětem smlouvy. Za účelem splnění požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 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) a v zájmu zajištění ochrany práv uchazečů o zaměstnání jako subjektů údajů při jejich zpracování tímto výše uvedený správce a zpracovatel uzavírají tímto dohodu o zpracování osobních údajů.
- 2.

Předmět zpracování	osobní údaje fyzických osob – zaměstnanců Agentury a uchazečů o zaměstnání, jimž Agentura zprostředkovává zaměstnání či kteří jsou vedeni v databázi Agentury, při plnění právních povinností vyplývajících ze zaměstnávání osob, při plnění smluvních povinností při dočasném přidělení k výkonu práce
Doba trvání zpracování	po dobu trvání smlouvy mezi Agenturou a Zpracovatelem a po dobu následujících 10 let.
Povaha zpracování	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
Účel zpracování	dodávka, implementace a správa personálně-mzdového systému, školení uživatelů, převody dat za účelem aktuálnosti databáze, poskytování podpory při užívání systému,
Typ osobních údajů	identifikační údaje (např. jméno, příjmení, RČ, datum narození), kontaktní údaje (např. adresa, e-mail, telefon), finanční údaje (např. výše mzdy, odměn), rodinné (např. údaje o manželovi, partnerovi, dětech), údaje k pracovnímu poměru (údaje o docházce a odpracovaných hodinách, den nástupu k dočasnému přidělení a den ukončení dočasného přidělení, druh a místo výkonu práce, případně pravidelné pracoviště, údaje o zdravotní způsobilosti k vykonávané práci)
Kategorie subjektů údajů	Interní i externí zaměstnanci agentury, uchazeči o zaměstnání

Povinnosti a práva správce jsou ujednána následovně:

- a) Správce prohlašuje, že osobní údaje uchazečů o zaměstnání zpracovává a Zpracovateli poskytuje k dalšímu zpracování na základě jejich výslovného, dobrovolného a informovaného souhlasu, že jejich osobní údaje jsou přesné a pravdivé a uchazeči o zaměstnání byli poučeni o jejich právech v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů.
- b) Zpracovatel prohlašuje, že poskytuje dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění ochrany práv subjektů údajů.
- c) Zpracovatel nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení správce. V případě obecného písemného povolení zpracovatel správce

informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.

- d) Zpracovatel zpracovává osobní údaje pouze na základě doložených pokynů správce, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, pokud mu toto zpracování již neukládají právo Unie nebo členského státu, které se na správce vztahuje; v takovém případě zpracovatel správce informuje o tomto právním požadavku před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.
- e) Zpracovatel zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- f) Zpracovatel a správce přijmou následující technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající rizikům zneužití zpracovávaných osobních údajů, a to i s přihlédnutím k současnému stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování a k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob:
 - zajištění neustálé důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů a služeb zpracování, a to prostřednictvím následujících opatření:
 - fyzické zabezpečení budov a místností, v nichž ke zpracování osobních údajů dochází,
 - počítače či pracovní stanice osob majících přístup k osobním údajům jsou zabezpečeny heslem, vybaveny aktualizovaným operačním systémem, antivirovým programem a síťovým zařízením pro zabezpečení síťového provozu mezi sítěmi s různou úrovní důvěryhodnosti a zabezpečení (firewall),
 - možnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů; a to zejména prostřednictvím systému pravidelného zálohování dat, např. na pevný disk,
 - zavedení procesů pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
- g) Zpracovatel dodržuje podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v těchto zásadách ochrany osobních údajů a v obecném nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
- h) Zpracovatel zohledňuje povahu zpracování, je správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
- i) Zpracovatel je správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi zabezpečení zpracování, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu, oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektům údajů, posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a příp. povinnosti předchodí konzultace způsobu zpracování s dozorovým úřadem, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici.
- j) Zpracovatel v souladu s rozhodnutím správce všechny osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí správci po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
- k) Zpracovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR), a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje. Zpracovatel neprodleně informuje správce v případě, že podle jeho názoru určitý pokyn porušuje obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany údajů.
- l) Pokud zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy nebo jiného právního aktu podle práva Unie nebo členského státu stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v těchto zásadách ochrany osobních údajů, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a

organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR). Neplní-li další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně prvotní zpracovatel.

- m) Osobní údaje budou zpracovávány na území členských států Evropské unie. Předávání osobních údajů do jiných zemí nebo mezinárodním organizacím podléhá podmínkám podle čl. 44 a násl. obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
- n) Zpracovatel ve smyslu čl. 30 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) vede záznamy o všech kategoriích činností zpracování prováděných pro správce, jež obsahují:
 - jméno a kontaktní údaje zpracovatele nebo zpracovatelů a každého správce, pro něhož zpracovatel jedná, a případného zástupce správce nebo zpracovatele a pověřence pro ochranu osobních údajů,
 - kategorie zpracování prováděného pro každého ze správců,
 - informace o případném předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci, včetně identifikace této třetí země či mezinárodní organizace, příp. informace o doložení vhodných záruk,
 - obecný popis technických a organizačních bezpečnostních opatření přijatých za účelem zajištění úrovně zabezpečení odpovídající danému riziku pro práva a svobody fyzických osob.
- o) Povinnosti zpracovatele týkající se prokazování řádnosti zpracování osobních údajů a jejich zabezpečení či mlčenlivosti týkající se osobních údajů, trvají i po skončení smlouvy.