

Dohoda o novém znění smlouvy

Moravská zemská knihovna v Brně, IČ 00 09 49 43
Brno, Kounicova 65a
jednající prof. PhDr. Tomášem Kubíčkem, Ph.D., generálním ředitelem
„zákazník“

a

NOA GmbH, IČ ATU51193907
Johannagasse 42/4, A - 1050 Vienna
„poskytovatel“

I.

1. Smluvní strany uzavřely dne 1.9.2025 smlouvu o technické podpoře digitalizace zvuku NOA
2. Po podpisu smlouvy strany zjistily, že opomněly do smlouvy uvést formální náležitosti smlouvy požadované podmínkami projektu **Nové vybavení pro digitalizaci zvuku MZK**, ze kterého je předmět smlouvy hrazen, a to:
 - uvedení poskytovatele dotace, ze které je předmět smlouvy hrazen
 - uvedení čísla projektu, ze kterého je předmět smlouvy hrazen
 - uvedení loga poskytovatele dotace a loga NPO a loga NextGeneration EU
3. Smluvní strany proto dohodly na doplnění smlouvy o formální náležitosti uvedené v čl. I. odst. 2 této dohody.
4. Smluvní strany se s ohledem na výše uvedené dohodly na novém znění smlouvy uvedeném v čl. II. této dohody.

II.

Service Agreement

Smluvní strany

Tato smlouva je uzavřena mezi:

NOA GmbH

Registered office: Johannagasse 42/4, A - 1050 Vienna

VAT ID no.: ATU51193907

Tax ID no.: 051/5462 Ref:06

Company ID no.: FN204129s

Registration: Oesterreichische Wirtschaftskammer Wien (Austria) 652192

Bank connection: Unicredit Bank Austria

Account no.: AT481 100003993892300

(dále jen „Poskytovatel“)

a

Moravská zemská knihovna v Brně

Kounicova 65a, 601 87 Brno

IČ: 00094943

DIČ: CZ00094943

Odpovědná osoba: prof. PhDr. Tomáš Kubíček, Ph.D., generální ředitel

Kontaktní osoba: Ing. Petr Žabička, náměstek

(dále jen „Zákazník“).

1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je technická podpora digitalizace zvuku NOA podle níže uvedené specifikace (v souladu se závaznými technickými normami) a jejich dodání Zákazníkovi dle jeho pokynů a směrnic.

Předmět smlouvy je realizován v rámci programu Národního plánu obnovy pod názvem projektu „Nové vybavení pro digitalizaci zvuku MZK“.

Projekt je realizován za finanční spoluúčasti EU prostřednictvím Národního plánu obnovy a Ministerstva kultury pod registračním číslem 0442000033 a Rozhodnutí č.j. MK 46709/2025 POD.

2. Specifikace

Očekávané technické parametry:

Poskytování technické podpory pro hardwarová a softwarová zařízení od výrobce (společnost NOA). Jedná se o speciální AD převodníky, CD mechaniky a související software pro digitalizaci zvuku vytvořený společností NOA.

Smlouva zahrnuje:

- Softwarová podpora a aktualizace: Stažení nejnovějších verzí softwaru a aktualizací/upgradů prostřednictvím FTP.
- Podpora při migraci verzí: Asistence při plánování a realizaci migrace na novou verzi softwaru.
- Podpora prostřednictvím servisního centra NOA: Reakce na dotazy a problémy do 1 pracovního dne / zřízení 2 uživatelských účtů.
- Přidělený technik účtu: Technik účtu přidělený k dohledu nad všemi servisními a podpůrnými požadavky, aby byla zajištěna spokojenost zákazníka.
- Vzdálená diagnostika problémů: Vzdálené odstraňování problémů umožňuje specialistům diagnostikovat technické závady a systémová selhání.
- Právo na upgrade: Servis a údržba opravňují zákazníka k přechodu na nové verze softwaru.

3. Místo plnění

Moravian Regional Library in Brno, Kounicova 65a, Brno.

4. Doba plnění

Září – listopad 2025

5. SLA – Servis a údržba softwaru

3.1. Definice SLA

(a) NOA bude Zákazníkovi k dispozici od pondělí do pátku (s výjimkou státních svátků v Rakousku) od 09:00 do 17:00 hodin SEČ (resp. SELČ) za účelem poskytování poradenské podpory, řešení problémů a provádění případně nezbytných změn softwarových programů, na něž se tato smlouva vztahuje. NOA bude přijímat chybová hlášení od Zákazníka 24/7 prostřednictvím poštovní schránky, online portálu podpory (viz níže) nebo e-mailu. Reakce na hlášení, jakož i jakékoli práce potřebné k vyřešení problému nebo provedení nezbytných změn budou vyřizovány pouze během uvedených úředních hodin a dnů.

(b) Helpdesk podpora: reakce do 1 pracovního dne na dotazy a problémy nahlášené prostřednictvím Jira Service Management (online portál pro servisní požadavky; viz níže definice chyb a závazek k opravě). Pro přístup k portálu je poskytnut 1 uživatelský účet. „Reakce“ znamená kvalifikovanou odpověď Zákazníkovi týkající se problému, stejně jako oznámení o zahájení odstraňování závady nebo jejího řešení. Standardním místem provádění je sídlo společnosti NOA ve Vídni. Práce na místě a úkony mimo stanovené hodiny nebo lokality podléhají příplatku. NOA může služby zcela nebo zčásti delegovat na třetí strany.

(c) Zpracování chybových hlášení zaslaných Zákazníkem probíhá prostřednictvím portálu Jira Service Management.

(d) Analýza aplikačních logů NOA poskytnutých Zákazníkem při otevření servisního požadavku:

- V případě chyby čtení logů všech pokrytých komponent.
- Oznámení Zákazníkovi o závadách, které byly identifikovány jako pocházející z hardwaru provozovaného Zákazníkem.

(e) Účast na identifikaci chyby, pokud zdroj chyby leží v prostředí NOA (tj. nikoliv v prostředí nebo v komponentech poskytovaných třetími stranami).

(f) Oprava softwarových vad.

(g) Další dostupný podpůrný zdroj: Plný přístup ke knihovně technické a uživatelské dokumentace a FAQ.

(h) Informační služba: Zákazník bude informován o nových programech, dostupných aktualizacích a programech ve vývoji.

(i) Softwarová podpora: Poskytuje se možnost stažení nejnovějších verzí softwaru prostřednictvím FTP. Tyto verze zahrnují opravy chyb, odstranění možných problémů programu, které se neprojeví během testování ani během používání ve záruční době, rozšíření funkcí a změny softwarových programů v důsledku legislativních změn.

(j) Podpora záplat: Podpora při aplikaci záplat v rámci pracovních hodin.

(k) Archivace a poskytování softwarových programů pokrytých touto smlouvou: NOA se zavazuje archivovat své vyvinuté softwarové produkty zahrnuté do této smlouvy v počítačově čitelné formě spolu s dokumentací v dostatečném rozsahu k plnění povinností vyplývajících z této smlouvy. Tyto produkty bude NOA poskytovat Zákazníkovi podle potřeby, v souladu s podmínkami kupní smlouvy.

3.2. Definice chyb a závazek k opravě

Priority 1 error – “Blocker”	Blokující použití produktu: V důsledku chyby v aplikaci je aplikace zcela zablokována nebo hlavní funkce nejsou dostupné. Problém nelze vyřešit restartem aplikace – a to ani Zákazníkem, partnerem, ani společností NOA.	Zahájení opravy vady do 24 hodin včetně poskytnutí informace o odhadované době opravy (pokud je to možné).
Priority 2 error – “Major”	Funkce softwaru jsou výrazně omezené, základní funkce jsou dostupné, avšak restart ani návrat k předchozí verzi problém nevyřeší.	Zahájení opravy vady do 3 pracovních dnů včetně poskytnutí informace o odhadované době opravy (pokud je to možné).
Minor problems – “Minor”	Funkce softwaru jsou mírně omezené a problém nelze vyřešit ani restartem, ani návratem k předchozí verzi.	Bude řešeno na základě nejlepšího možného úsilí.

3.3. Kategorizace servisních požadavků

Na portálu Jira Service Management může Zákazník zadávat požadavky v různých kategoriích, avšak pouze ty, které jsou zařazeny jako „Bug“ (chyba), podléhají výše uvedené SLA. NOA si vyhrazuje právo upravit kategorizaci požadavků dle potřeby.

Dostupné typy servisních požadavků:

- **Bug report (Hlášení chyby):** pro hlášení chyb v aplikacích nebo pracovních postupech NOA.
- **Discussion / Question (Diskuse / Dotaz):** pro diskuse a dotazy mezi Zákazníkem a podpůrným týmem NOA.
- **Task (Úkol):** pro úkoly mezi podpůrným týmem a Zákazníkem.
- **Change request (Požadavek na změnu):** pro požadavky na změny týkající se systému NOA.
- **Standard Ticket (Standardní požadavek):** obecný podpůrný požadavek pro neklasifikovatelná témata.

3.4. Proces podpory

V případě potřeby nebo žádosti o podporu se postupuje následovně:

(a) NOA zjistí problém spadající do její odpovědnosti:

- NOA zajistí řešení vlastními prostředky.

(b) Problém nelze jednoznačně identifikovat pouze prostřednictvím funkcí softwaru poskytovaného NOA nebo lze problém jednoznačně určit jako odpovědnost Zákazníka:

- NOA informuje Zákazníka o problému.

(c) Zákazník nahlásí problém:

- NOA určí, zda nahlášený problém odpovídá kategorii „Bug“, a pokud ne, přeřadí jej do jiné kategorie.
- NOA zjistí, že příčina problému je výhradně v odpovědnosti NOA, a problém vyřeší.
- NOA zjistí, že problém se nachází v infrastruktuře, informuje o tom Zákazníka a poskytne mu doporučení osvědčených postupů.
- Zákazník zjistí, že problém spadá do odpovědnosti NOA nebo že je nutná pomoc NOA, a požádá NOA o vyřešení problému nebo o asistenci. V těchto případech NOA zahájí činnost – v případě pochybností však pouze na základě výslovného pokynu Zákazníka.

3.3. Služby nezahrnuté, dostupné na vyžádání

Kromě výše uvedeného je NOA schopna nabídnout následující služby na vyžádání za příplatek:

- (a) Nastavení a instalace klientských stanic včetně aktualizací.
- (b) Konzultace se Zákazníkem ohledně problémů s provozním prostředím (např. síť, servery, úložiště, zvukové zařízení atd.).
- (c) Instalace softwaru a jeho databází v případě obnovy způsobené incidenty mimo odpovědnost NOA, jako je změna proměnných prostředí, virový útok, hackerské útoky nebo podobné.
- (d) Funkční rozšíření a migrační procesy modulů na jiné platformy.
- (e) „Carnet80“: 80 hodin konzultací, řízení, specifických vývojů za zvýhodněný předplacený balík 80 hodin lidských zdrojů.
- (f) Podpora při aplikaci záplat mimo pracovní dobu.

Dodatečné služby, které nejsou pokryty smlouvou o servisní a údržbové podpoře softwaru, jsou účtovány podle hodinové sazby.

Cena za hodinu činí 162,50 EUR (bez DPH) během běžné pracovní doby. Práce mezi 17:00 a 09:00, o víkendech nebo během státních svátků podléhají příplatku ve výši 200 %.

6. Vymezení a postupy

Tato smlouva nepokrývá:

- (a) Údržbu funkcí poskytovaných Zákazníkem nebo partnery (hardware, partnerský software, operační systémy, sítě).
- (b) Zajištění provozního prostředí.
- (c) Odstranění funkčních problémů, které vzniknou výhradně v důsledku změny provozního prostředí, změn v operačním systému nebo v hardwaru a/nebo v důsledku změn vzájemně závislých softwarových programů a rozhraní, na něž se tato smlouva nevztahuje.
- (d) Podporu individuálně vyvinutých skriptů a přizpůsobených modulů (řešeno na základě nejlepšího možného úsilí).
- (e) Plány zálohování a samotné zálohy aplikací, databází, zákaznických dat a archivních dat.
- (f) Hardwarový servis (např. údržbu vadných disků, napájecích zdrojů nebo serverů – toto musí být pokryto záručními podmínkami výrobce hardwaru).
- (g) Náklady na dopravu, ubytování, cestovní čas a diety pracovníků NOA pověřených prováděním služby.
- (h) Odstranění závad způsobených Zákazníkem nebo třetími stranami.
- (i) Ztráty nebo škody, které vzniknou přímo či nepřímo v důsledku jednání nebo opomenutí Zákazníka či uživatele při provozování systému.
- (j) Konverze dat, obnovu dat a úpravy rozhraní.

Dále:

- (k) NOA bude zbavena všech odpovědností vyplývajících z této smlouvy, pokud byly změny programů provedeny zaměstnanci Zákazníka nebo třetími stranami v softwarových programech, na něž se tato smlouva vztahuje, bez předchozí dohody s NOA, nebo pokud software nebyl používán v souladu s určeným účelem.

7. Platební podmínky

Platba bude provedena po řádném provedení plnění bez vad a jeho předání Zákazníkovi na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Faktura je splatná do 21 dnů od jejího doručení Zákazníkovi. Faktura obsahuje následující specifikace:

Jakákoliv faktura za listopad 2025 bude vystavena nejpozději dne 10. listopadu 2025.

Na faktuře bude uvedena tato specifikace: „Projekt je realizován za finanční spoluúčasti EU prostřednictvím Národního plánu obnovy a Ministerstva kultury pod registračním číslem 0442000033 a Rozhodnutí č.j. MK 46709/2025 POD.“

8. Smluvní pokuta

V případě prodlení se splněním pokynu Zákazníka je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 375 Kč za každý den prodlení/pokynu.

9. Závěrečná ustanovení

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno, ve dvou jazykových verzích – anglické a české. V případě nejasností vyplývajících ze strojového překladu tohoto dokumentu má přednost anglická verze. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly a na důkaz souhlasu připojují své podpisy.

Customer	NOA GmbH
Represented by	Represented by
Print Name	Print Name Manuel Corn

Signature	Signature	Signature
prof. PhDr. Tomáš Kubiček, Ph.D	Digitálně podepsal prof. PhDr. Tomáš Kubiček, Ph.D Datum: 2025.09.01 17:28:13 +02'00'	Manuel Corn, ppa
Date	Date	Digital unterschrieben von Manuel Corn, ppa Datum: 2025.09.01 13:13:50 +02'00'

Place	Place
-------	-------

Moravská Zemská Knihovna v Brně
Petr Žabicka
Kounicova 65a
60187 Brno
TSCHHECHISCHE REPUBLIK

Quotation: AN-202508/2801

date: 21.08.2025

your account #: 10117

your VAT#: CZ00094943

Subject:

Technická podpora digitalizace zvuku NOA

your contact:

your order:

contact NOA: MC

shipping terms: ExWorks

Doba a místo plnění zakázky:

září - listopad 2025

Moravská zemská knihovna v Brně

pos.	art. #	description	unit-price disc. %	price deliv. date
#001	1,0 P-505030	Software Service contract total installation Software Service contract for installation. Including: - Software support and upgrades: FTP download of latest software releases and updates/upgrades. - Version migration support: assistance with software version migration planning and execution. - NOA service desk support: 1-day response to posted questions and problems / 2 accounts granted - Account engineer: account engineer assigned to supervise all service and support requirements for client's satisfaction. - Remote troubleshooting diagnostics: system remote troubleshooting enables specialists to diagnose the technical problems and malfunctions of the system. - Right to Upgrade: service and maintenance enables customer to upgrade to next versions.	19.230,75 EUR	19.230,75 EUR

Omlouva o softwarových službách pro instalaci				
Zahrnuje:				
- Softwarová podpora a aktualizace: stažení nejnovějších verzí a aktualizací/upgrades softwaru prostřednictvím FTP.				
- Podpora migrace verzí: asistence při plánování a provedení migrace softwarových verzí.				
- Podpora servisního střediska NOA: odpověď do 1 pracovního dne na zasláné otázky a problémy / poskytnutí 2 uživatelských účtů.				
- Account engineer: přidělení inženýra, který dohlídí na všechny servisní a podpůrné požadavky pro spokojenost klienta.				
- Vzdálená diagnostika poruch: vzdálené řešení problémů umožňuje specialistám diagnostikovat technické potíže a závady systému.				
- Právo na upgrade: servis a údržba umožňuje zákazníkovi přejít na nové verze.				
#002	1,0 GTP1	Conditions of trade Dodací lhůta: září-listopad 2025 Platební podmínky: dle dohody Platnost kvoty: 21.09.2025		

batch total: 19.230,75 EUR

NOA GmbH
 Johanngasse 42
 1050 Vienna
 Austria

www.noa-archive.com
sales@noa-archive.com
 tel +43 (0)15452700
 fax +43 (0)15452700-14

Bank Austria
 BankBLZ: #12000
 Acc. #: 03693862300
 BIC/SWIFT: BKAUAT33

IBAN: AT4811000038693862300
 VAT #: ATU 51163807
 Legal Venue: Vienna, Austria
 HR Vienna: FN204129s

Quotation: AN-202508/2801		2	bif:	EUR
pos.	art. #	description	unit-price	price
amount			disc. %	deliv. date

		Cena v Kč (bez DPH)		
		447 338,20 Kč		
(čtyři sta třicet osm tisíc čtyřicet pět korun desítek a dvacet jedna haléř)				

Merchandise and licenses shipped remain our property until full payment of invoice. NOA GmbH terms and conditions have to be applied.

value net amount
VAT excluded

18.230,75 EUR

Thank you for the opportunity to provide you with a quotation.
We will dedicate our full effort to fulfill your needs.

With kind regards

III.

1. Tato dohoda je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nich po jednom obdrží každá smluvní strana.
2. Smluvní strany svými podpisy stvrzují, že posoudily obsah této dohody, neshledaly jej rozporným a toto potvrzuje v souladu s § 4 z.č. 89/2012 Sb. a že s celým obsahem smlouvy souhlasí.
3. Tato dohoda podléhá zveřejnění v registru smluv dle z.č. 340/2015 Sb..
4. Tato smlouva byla uzavřena dle svobodné a vážné vůle stran, prostě omylu, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, což obě stvrzují svými podpisy.

V Brně dne: 7.11.2025

Ve Vídni dne: 07/11/2025

za zákazníka
prof. PhDr. Tomáš Kubíček, Ph.D.

za poskytovatele
Manuel Corn, ppa

NOA
NOA GmbH
Johanna Gasse 42
A-1060 Wien
Tel +43 1 5452700

