SMLOUVA O PODPOŘE IS KARAT

č. TP-2018-06-01

##

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

**kterou uzavírají**



# Čl. I - Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je dohoda obou smluvních stran o podmínkách poskytování technické a servisní podpory (dále jen PODPORA) při provozu a užívání informačního systému KARAT (dále jen IS KARAT).
2. IS KARAT je autorským dílem, jehož výrobcem a nositelem autorských práv je společnost KARAT Software a.s. se sídlem v Přerově (dále jen jako výrobce). Zhotovitel je certifikovaným implementačním partnerem výrobce.
3. Účelem PODPORY je zabezpečit poskytnutí odborných služeb a odborné pomoci, kterou objednatel požaduje po zhotoviteli pro zabezpečení provozu a užití IS KARAT, za podmínek definovaných touto smlouvou.
4. PODPORA k IS KARAT je poskytována v rozsahu platných uživatelských práv objednatele k IS KARAT.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Registrační číslo licence:** | **Název licence** | **IČ** |
| **2018014** | **Klicperovo divadlo o.p.s.** | 27504689 |

# Čl. II - Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli PODPORU v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou.
2. 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.
3. Zhotovitel nese odpovědnost za ztrátu nebo poškozeni dat nebo datových struktur objednatele pouze v případě, že takováto služba byla mezi smluvními stranami pro tento účel zvláště písemně sjednána.

# 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 poskytovat zhotoviteli úplné a pravdivé informace potřebné k plnění předmětu této smlouvy, a to ve vzájemně dohodnutých termínech.
3. 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 zařízeni pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízeni, 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 ani odpovědnost za data uložena v paměťových médiích.

# Čl. IV - Základní podpora (Maintenance)

1. **AKTUALIZOVANÉ VERZE IS KARAT**
* Tato služba garantuje objednateli poskytování aktualizovaných verzí IS KARAT, současně formou aktualizovaných verzí zhotovitel objednateli garantuje, že IS KARAT, bude splňovat veškeré požadavky právních předpisů, účinných v ČR a to v rozsahu implementovaného řešení, definovaného příslušnou smlouvou o implementaci IS KARAT.
* Aktualizované verze IS KARAT budou zahrnovat zlepšení a zdokonalení IS KARAT dle úsudku výrobce 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 výrobce z jiných důvodů považuje za vhodné.
* Výrobce bere v úvahu všeobecné požadavky koncových uživatelů IS KARAT a snaží se jim vyjít vstříc, ale pouze výrobce rozhoduje 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 [www.zasgroup.cz](http://www.zasgroup.cz) , nebo na stránkách výrobce <http://servis.karatsoftware.com>.
* Předpokládaná frekvence vydávání aktualizovaných verzí je 1x ročně; frekvence vydávání patchů
k aktuální verzi IS KARAT je vyvolána změnami v obecně závazných právních předpisech, účetních metodikách a jiných zdrojích, které jsou pro správnou funkčnost IS KARAT relevantní a určující.
* Součástí dodávky nových verzí IS KARAT (aktualizovaných verzí nebo patchů) jsou nové nebo doplňující verze uživatelské dokumentace v elektronické podobě. Dokumentace k firemním úpravám (customizaci IS KARAT) není předmětem této smlouvy.
* Všechny objednatelem 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 školící 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 funkčností IS KARAT obsažených v předcházejících verzích IS KARAT a to zejména z důvodů, že tyto funkčnosti nebudou podporovány technologiemi třetích stran, které zhotovitel svou činností nemůže ovlivnit.
1. **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:  | **+420 581 737 143** |
| Skype: | **skype:karat.assistance** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Doba reakce** |  |
| Zhotovitel se zavazuje k době reakce do: | **5 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.
1. **KARAT ASSISTANCE**
* Tato služba zajišťuje výhradní komunikační rozhraní k poskytování plnění dle této smlouvy.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ kontaktu** | **Kontakt** |
| www:  | <http://servis.karatsoftware.com> |
| email:  | hotline@zasgroup.cz |

# Čl. V - Služby

1. **SLUŽBY (AD-HOC SERVICE)**
* **Nad rámec Základní podpory** dle Čl. IV této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat další služby, které si objednatel v průběhu trvání této smlouvy zvlášť objedná (prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE nebo elektronickou poštou na email: hotline@zasgroup.cz), v cenách dle Čl. VI, bod 2**.** této smlouvy.
* Každá služba bude objednateli poskytnuta ve sjednaném termínu, na základě písemné objednávky objednatele a na základě předem zhotovitelem zhotovené cenové kalkulace.
* Služby mohou být typově různé, patří mezi ně např.: analytické práce a konzultace, programátorské práce, implementační práce (např. při rozšíření licence IS KARAT), instalace nových verzí IS KARAT, nasazování patchů, práce spojené s datovým servisem, běžné servisní práce, aktivace nového fiskálního roku, školení uživatelů, asistence při spouštění nových modulů IS do provozu, … aj.
1. **VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)**
* **Nad rámec Základní podpory** dle čl. IV. této smlouvy bude zhotovitel objednateli poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy rovněž službu **VZDÁLENÁ SPRÁVA**. Tato služba je placená formou měsíčního paušálního poplatku ve výši stanovené touto smlouvou v Čl. VI, bodu 3. této smlouvy.
* Tato služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY bez fyzické přítomnosti servisního technika zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím datového spoje, nebo jiným dohodnutým způsobem. PODPORA prostřednictvím služby Vzdálená správa je objednateli poskytována do DOBY REAKCE dle této smlouvy, případně do doby reakce určené službou TIMESERVIS, je-li tato služba mezi stranami sjednána.
* Požadavky na technickou způsobilost objednatele k zajištění provozu této služby jsou definovány Přílohou č. 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 objednatele, nebo pokud poskytnutí této služby nebude znemožněno vyšší mocí.
1. **TIMESERVIS (RESPONSE TIME)**
* **Nad rámec služby DOBA REAKCE (BASIC RESPONSE TIME),** která je součástí Základní podpory, dle této smlouvy, může zhotovitel poskytovat objednateli službu **TIMESERVIS (RESPONSE TIME)**. Tato služba je placená formou měsíčního paušálního poplatku ve výši stanovené touto smlouvou.
* Služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY ze strany zhotovitele s rychlejší dobou reakce, než zaručuje služba DOBA REAKCE (BASIC RESPONSE TIME) – viz Čl. VI, bod 4. Obě smluvní strany se dohodly na níže uvedené době reakce:

|  |  |
| --- | --- |
| **Timeservis (Response time)** |  |
| Zhotovitel se zavazuje k reakci do: | Nesjednává se |

* Začátkem poskytnutí PODPORY se rozumí telefonický anebo elektronickou cestou uskutečněný kontakt ze strany pracovníka zhotovitele za účelem vyřešení aktuálního požadavku objednatele. V případě, že požadavek nebude v rámci tohoto uskutečněného kontaktu vyřešen ihned, bude zhotovitel pokračovat v činnosti vedoucí k vyřešení požadavku.
* Požadavky k poskytnutí PODPORY dle tohoto bodujsou přijímány od pověřených osob, definovaných v Příloze č. 1 této smlouvy, telefonicky nebo elektronickou poštou, v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin.Souběžně je objednatel povinen provést oznámení těchto požadavků, s vyznačením příslušné priority, prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE dle Čl. IV, bod 5. této smlouvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ kontaktu** |  |
| telefon:  | **+420 602 546 967****+420 606 706 389****+420 585 537 170** |
| e-mail:  | hotline@zasgroup.cz  |
| www: | <http://servis.karatsoftware.com> |

# Čl. VI - Ceny služeb

1. **ZÁKLADNÍ PODPORA (MAINTENANCE) – roční poplatek**
* Cena služby Základní podpora se stanovuje na období jednoho roku, tj. na období 12 po sobě jdoucích měsíců (dále jen OBDOBÍ), a to ve výši **15%** **z pořizovací ceny** licence IS KARAT. Začátek každého OBDOBÍ je dán datem výročí spuštění ostrého provozu IS KARAT. Cenu služby hradí objednatel vždy na začátku OBDOBÍ.
* Pro první OBDOBÍ činí cena služby Základní podpora částku **52.872 Kč** bez DPH (352480\*0,15).
* V případě, že dojde v průběhu OBDOBÍ užívání IS KARAT na straně objednatele k rozšíření licence IS KARAT, bude cena služby Základní podpora poměrně navýšena, vč. doúčtování této ceny alikvotně k době zbývající do konce platného OBDOBÍ. Přitom se bude vždy vycházet z pořizovací ceny rozšíření licence.
1. **SLUŽBY (AD-HOC SERVICE) – služby objednatelem samostatně a jednorázově sjednávané**
* Konečná cena za poskytnutou službu je vypočítána jako součin hodinové ceny prací a počtu hodin, po kterou zhotovitel tuto službu prokazatelně poskytoval, přičemž se započítává každá započatá hodina.
* 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 služby náklad na cestovné, je zhotovitel oprávněn tento náklad objednateli účtovat. Pro výpočet cestovného se standardně používá silniční vzdálenost v km mezi pracovišti objednatele a zhotovitele a sazba za ujetý km, bez ohledu na skutečný způsob přepravy zhotovitele, pokud se obě strany nedohodou jinak.
* Bude-li pro realizaci služby potřebné ubytování pracovníků zhotovitele, tak náklady související s tímto ubytováním hradí v plné výši objednatel, pokud se obě strany nedohodnou jinak.
* Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel bude cenu poskytnuté služby fakturovat až po její realizaci a na základě vyplněného Výkazu o provedení práce. Vzor Výkazu o provedení práce je uveden v Příloze č. 2této smlouvy. Výkaz o provedení práce bude obsahovat zejména tyto podstatné náležitosti:
* Místo plnění
* Dobu prováděných prací
* Popis prováděných prací
* Podpis pověřeného pracovníka objednatele potvrzující převzetí prací zhotovitele, to ale pouze v případě, kdy se nejedná o práce prováděné nástroji vzdálené správy – v tom případě stačí záznam na KARAT Assistance nebo e-mailová objednávka
* Smluvní strany se dohodly na cenách uvedených v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Cena v Kč bez DPH** |
| Cena práce za 1 hod | **1.400,-** |
| Cestovní náhrada za 1km | **11,-**  |
| Náklady na ubytování | **dle skutečné výše** |
| Příplatek na 1 hod práce mimo pracovní dobu | **700,-** |

1. **VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK) – měsíční poplatek**
* Služba garantuje objednateli poskytnutí PODPORY bez fyzické přítomnosti pracovníka zhotovitele v sídle objednatele, formou vzdáleného přístupu do počítačové sítě objednatele, prostřednictvím internetového připojení, datovým spojem nebo jiným dohodnutým způsobem.
* VZDÁLENÁ SPRÁVA je služba placená objednatelem za každý kalendářní měsíc vždy po jeho uplynutí na základě faktury zhotovitele.

|  |  |
| --- | --- |
| **Název** | **Cena v Kč bez DPH** |
| Cena služby Vzdálená správa za 1 kalendářní měsíc | **1.900,-** |

1. **TIMESERVIS (RESPONSE TIME) – služba volitelná za měsíční poplatek**
* Služba TIMESERVIS (RESPONSE TIME) je služba placená objednatelem za každý kalendářní měsíc vždy po jeho uplynutí na základě faktury zhotovitele.
* Ceník služby v závislosti na době reakce zvolené objednatelem a uvedené v Čl. V, bod 3. smlouvy, je uvedena v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| **Doba reakce do** | **Cena v Kč bez DPH** |
| 12 hod (bez ohledu na so/ne/svátky) | **34.900,-** |
| 24 hod (bez ohledu na so/ne/svátky) | **19.900,-** |
| 1 pracovní den | **8.900,-** |
| 2 pracovní dny | **3.900,-** |
| 3 pracovní dny | **1.900,-** |

# Čl. VII - Vady IS KARAT a jejich reklamace

1. **„Vadou, znemožňující využívat základní funkce IS KARAT“ - „Vada priority A“** se rozumí prokazatelně chybný stav IS KARAT, který znemožní užití základních funkcí IS KARAT, tj. stav, kdy je zcela znemožněna kontinuita výroby, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti Objednatele, případně plnění povinností Objednatele vůči státním orgánům v zákonných termínech, bez přiměřené funkční náhrady. (nebo téže **priorita Vysoká**).
2. **„Závažnou vadou IS KARAT“ - „Vada priority B“** se rozumí taková vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části IS KARAT, které nejsou uvedeny v priority A, bez přiměřené funkční náhrady. (nebo téže **priorita Vyšší**).
3. **„Vadou“ - „Vada priority C“** se pro účely této smlouvy rozumí taková vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části IS KARAT, které nejsou uvedeny v prioritě A či B, s přiměřenou funkční náhradou. (nebo téže **priorita Normální nebo 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“; priorita 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, v pracovní dny od 9.00 do 17.00 hodin.
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 objednatele. Pokud se objednatel k takovémuto návrhu prostřednictvím služby KARAT ASSISTANCE nevyjádří, je vada považována za odstraněnou. Za datum odstranění vady se pak v uvedených případech považuje datum, kdy byla zhotovitelem navržena uvedená změna stavu příslušného požadavku.
6. **Termíny pro odstranění vad:**

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

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

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

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

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

V případě nedodržení lhůt uvedených v tomto bodě se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši **1.000** Kč za každý den prodlení.

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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Objednatel se zavazuje zapisovat či vytěžovat data do/z databázovém serveru IS KARAT výhradně Produktem či zhotovitelem schválenými produkty třetích stran, a to výhradně dle pokynů zhotovitele nebo dle platných metodik a dokumentace IS KARAT. Porušením podmínek dle tohoto bodu může způsobit nekonzistenci dat, snížení časové odezvy Produktu či nefunkčnost Produktu.
6. 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 Kč** **bez DPH**.
2. Není-li uvedeno jinak, jsou veškerá plnění vyplývající z této smlouvy účtována objednateli daňovým dokladem s délkou splatnosti **10 dní**. Faktury musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., pokud tomu tak nebude, budou objednatelem vráceny k doplnění a jejich splatnost poběží znovu od data doručení faktur se všemi náležitostmi daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb.
3. Smluvní strany se dohodly v souladu s ustanovením § 26 zák. č. 235/2004 Sb., že zhotovitel bude objednateli zasílat daňové doklady vyplívající z této smlouvy v elektronické podobě, a to na e-mailovou adresu ekonom@klicperovodivadlo.cz.
4. V případě prodlení s platbou má zhotovitel nárok na smluvní pokutu ve výši **0,1%** z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
5. V případě prokazatelného prodlení zhotovitele se začátkem poskytování PODPORY, v době reakce dle Čl. IV, bod 3. resp. Čl. V, bod 3.této smlouvy, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **1000,- Kč** za každou jednotlivou žádost objednatele o poskytnutí PODPORY a započatý den prodlení.
6. Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Právo na náhradu škody není dotčeno ustanoveními o smluvní pokutě ani zaplacením této pokuty.
7. Smluvní strany se dohodly, že celková případná odpovědnost zhotovitele za škodu či smluvní pokuty vyplývající z této smlouvy, ať již bude nárok vyplývat z porušení smluvní nebo mimosmluvní právní nebo faktické povinnosti nebo jinak, nepřevýší částku zaplacenou objednatelem zhotoviteli podle této smlouvy, za příslušné dvanáctiměsíční období platnosti této smlouvy. Výše škody a smluvních pokut se v jednotlivých případech sčítá až do maximální sjednané výše dle tohoto bodu. Nárok objednatele dle tohoto bodu je oprávněn objednatel uplatnit ve lhůtě do 30 dnů po ukončení příslušného dvanáctiměsíčního trvání této smlouvy, přičemž uplynutím této lhůty tento nárok zaniká.
8. Smluvní strany sjednávají pro případ, že by realizovaly platby vyplývající z této smlouvy jinou měnou než Kč, ponese vždy platící strana veškeré náklady s platbami prostřednictvím jiných měn.
9. Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli peněžité plnění vyplývající z této smlouvy na bankovní účet zhotovitele, a to ve stanovených termínech splatnosti dle této smlouvy. Splatnost je dodržena, je-li nejpozději v den splatnosti částka odepsána z účtu objednatele. V případě, že objednatel poruší tyto platební podmínky, je zhotovitel oprávněn pozastavit práce týkající se předmětu plnění dle této smlouvy až do doby skutečné úhrady objednatelem. Toto pozastavení prací pak prodlužuje termín plnění předmětu této smlouvy o dobu, která odpovídá celkovému počtu dní po splatnosti veškerých úhrad
10. Objednatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn, jednostranně, pro každé období platnosti této smlouvy stanovit nové cenové podmínky plnění této smlouvy. Změna cenových podmínek bude provedena dle indexu Průměrné meziroční míry inflace, který je publikován Českým statistickým úřadem (ČSÚ). Současně objednatel bere na vědomí, že zhotovitel je oprávněn pro každé období platnosti této smlouvy, stanovit nové cenové podmínky i nad rámec indexu Průměrné meziroční míry inflace, přičemž případná změna těchto cenových podmínek bude sjednána samostatným dodatkem této smlouvy.

# 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 **5 let** ode dne uzavření této smlouvy. Toto ustanovení neplatí pro možnost odstoupení od smlouvy ze strany zhotovitele pro podstatné porušování této smlouvy objednatelem.

Objednatel se v této souvislosti zavazuje provést instalaci a implementaci aktualizované verze IS KARAT za podmínek této smlouvy, a to minimálně 1x ročně.

1. Platnost této smlouvy bude automaticky ukončena v případě, a v rozsahu, kdy je ukončena platnost jedné nebo několika příslušných licenčních smluv vztahujících se k IS KARAT.
2. Tato smlouva zaniká odstoupením od smlouvy, každá smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana poruší podstatné povinnosti sjednané touto smlouvou.

Za podstatné porušení povinností sjednaných touto smlouvou se považuje zejména:

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

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

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

# Čl. X - Závěrečná ustanovení

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

- nenabídne zaměstnání pracovníkovi druhé strany,

- nezaměstná a neuzavře obdobný vztah s pracovníkem druhé strany,

- nepřijme plnění od pracovníka druhé strany prostřednictvím jiného právního subjektu,

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

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

Tímto ustanovením není dotčeno právo na náhradu případně vzniklé škody.

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. Smluvní strany se zavazují veškeré případné spory řešit mimosoudní cestou a teprve po vyčerpání všech právních možností se mohou strany obrátit na soud.
3. Pokud některá ustanovení této smlouvy odporují platným zákonům, potom je ze smlouvy vypuštěno pouze sporné ustanovení a další obsah této smlouvy platí beze změn.
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 – Pověřené osoby objednatele
* Příloha č. 2 - Vzor výkazu o provedení práce
* Příloha č. 3 - 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 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.

1. Každá ze smluvních stran se zavazuje nesdělovat třetím osobám důvěrné informace. Tímto není dotčeno právo smluvní strany předložit tuto smlouvu třetím osobám v jednáních, které vyplývá ze zákona č. 280/2009 Sb. (daňový řád) či ze zákona č. 99/1963 Sb. (občanský soudní řád).

# Čl. XII - Podpisy smluvních stran

V Olomouci: 28. 6. 2018 V Hradci Králové: 29.6.2018

 Za zhotovitele: Za objednatele:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ing. Jiří Zdražil st. Ing. Eva Mikulková**

jednatel společnosti ředitelka společnosti

ZAS Group s.r.o. Klicperovo divadlo o.p.s.

### **Příloha č. 1 - Pověřené osoby Objednatele**

Objednatel a zhotovitel se dohodli, že pracovníci objednatele, s přístupem k internetové portálové službě KARAT ASSISTANCE jsou 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:

[http://servis.karatsoftware.com](http://servis.karatsoftware.com/doc/dokumentace.html)

### **Příloha č. 2 - Vzor výkazu o provedení práce**



### **Příloha č. 3 - Požadavky na technickou způsobilost objednatele k zajištění provozu služby VZDÁLENÁ SPRÁVA (REMOTE HELP-DESK)**





