

# Servisní smlouva (SLA)

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2  
zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

## Smluvní strany

**Název:** R-Bit Technology, s.r.o.  
**se sídlem:** Ke Koupališti 3283, 434 01 Most  
**zastoupená:** Ing. Radkem Šimanem, jednatelem  
**IČ:** 24719790  
**DIČ:** CZ24719790  
**bankovní spojení:** 5573362001/5500 (Raiffeisenbank, a. s.)

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 29366

**technický kontakt:** Ing. Radek Šiman  
**e-mail:** rbit@rbit.cz  
**telefon:** +420 604 944 755

*dále jen „dodavatel“*

a

**Název:** Národní divadlo  
**se sídlem:** Ostrovní 1, 112 30 Praha 1  
**zastoupená:** Prof. Janem Burianem, ředitelem  
**IČ:** 00023337  
**DIČ:** CZ00023337  
**bankovní spojení:** 2832011/0710 (Česká národní banka)

**technický kontakt:** Josefina Panenková, vedoucí Archivu ND  
**e-mail:** j.panenkova@narodni-divadlo.cz  
**telefon:** +420 224 902 600, +420 737 205 895

*dále jen „objednatel“*

uzavřely níže uvedeného dne měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování technické podpory knihovního systému *Koha*, aby upravily vzájemná práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy.

## I.

### Preambule

1. Otevřený integrovaný knihovní systém *Koha*, jehož software je celosvětově distribuován pod licencí GPLv3, disponuje z pohledu provozu knihovny všemi potřebnými funkcemi a podporuje důležité standardy. Online katalog *VuFind* je distribuován pod licencí GPLv2.
2. Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Dodavatel dále prohlašuje, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.

## II. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou a servisní podporu související s produktivním provozem integrovaného knihovního systému Koha a online katalogu VuFind (dále jen "Technická podpora").
2. Součástí Technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění Technické podpory nezbytné, a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje cenu touto smlouvou sjednanou.
3. Systém bude provozován na serveru Dodavatele.
4. Rozsah a podmínky Technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

## III. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou s účinností od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
2. Dodavatel i objednatel jsou oprávněni tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí 2 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

## IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za Technickou podporu činí 2 000 Kč měsíčně (tj. 24 000 Kč ročně). V této ceně jsou započteny:
  - bezodkladné bezplatné řešení krizových stavů ohrožujících provoz knihovny
  - vzdálené řešení provozních požadavků do objemu 8 hodin měsíčně
  - zálohování systému dle dohodnuté frekvence
  - pravidelné aktualizace systému Koha
  - pravidelné aktualizace operačního systému serveru
  - provoz knihovního systému ve sdíleném cloudu
2. K částce určené dle odstavce 1 tohoto článku se připočítává DPH dle platných právních předpisů.
3. Cena za poskytování Technické podpory se hradí na základě faktur vystavených dodavatelem.
4. Faktury budou odpovídat náležitostem daňového dokladu dle platných právních předpisů, zejména dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
5. Objednatel bude fakturovanou cenu platit bezhotovostní formou na bankovní účet dodavatele. Faktura je považována za proplacenou okamžikem připsání příslušné částky na účet dodavatele.
6. Cena za Technickou podporu je splatná 15. dne daného období, za které je placena.



7. Pro případ prodlení s placením si objednatel a dodavatel sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu případné škody.
8. Pro případ prodlení dodavatele s plněním Technické podpory po době delší než 7 dnů od lokalizace problému si objednatel a dodavatel sjednávají smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové roční částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok na náhradu případné škody.

#### V.

#### Data a vlastnická práva

1. Vlastníkem obsahu databáze, a tedy i osobních údajů, je objednatel.
2. Dodavatel nesmí data ze systému poskytovat třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

#### VI.

#### Mlčenlivost a zabezpečení ochrany osobních údajů

1. Obchodní a technické informace, které si smluvní strany vzájemně předaly v souvislosti s touto smlouvou, považují obě strany za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě ani použít jinak než pro účely plnění závazků vyplývajících z této smlouvy. Smluvní strana, která důvěrné informace použije v rozporu s tímto ustanovením, je povinna nahradit druhé straně vzniklou škodu, a to v plné výši.
2. Smluvní strany přijmou taková opatření, která zamezí vyzrazení informací souvisejících s plněním této smlouvy.
3. Dodavatel zajistí bezpečnou ochranu osobních údajů, jejichž je objednatel správcem a dodavatel zpracovatelem v souladu s čl. 28 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“. Dodavatel a objednatel zároveň s touto smlouvou uzavřou smluvní doložku o zpracování osobních údajů.

#### VII.

#### Záruka

1. Dodavatel nese odpovědnost za to, že Technická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby byl knihovní systém Koha i online katalog dostupný nepřetržitě. V případě výpadku dostupnosti si smluvní strany sjednávají slevu 100 % poměrné denní částky za každý celý den (tj. 24 hodin) nedostupnosti služeb následující po dni nahlášení výpadku.
2. Na předem nahlášené plánované výpadky systému či technické potíže na straně objednatele se záruka dostupnosti nevztahuje.

#### VIII.

#### Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí platnými zákony České republiky, zejména zák. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po uveřejnění smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.
3. Tato smlouva se uzavírá ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Jedno vyhotovení obdrží dodavatel a jedno vyhotovení obdrží objednatel.

4. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými dodatky chronologicky číslovanými a podepsanými oběma stranami.
5. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) tuto smlouvu včetně všech případných dohod, kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že tuto smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv objednatel. Smluvní strany dále prohlašují, že smlouva neupravuje obchodní tajemství.
6. Obě smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena za nápadně nevýhodných podmínek či v tísní, a že vyjadřuje pravou vůli obou smluvních stran.
7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 Rozsah podpory.

V Mostě dne 5.9. 2018

V Praze dne 5.9. 2018

**R-Bit Technology, s.r.o.**  
Ke Koupališti 3283  
434 01 Most  
www.rbit.cz  
IČ: 247 19 790

.....  
dodavatel



.....  
objednatel





## Rozsah podpory

### I.

#### Provoz systému

1. Dodavatel zajistí Technickou podporu na serveru dodavatele.
2. Konektivita k internetu odpovídající kapacity je v kompetenci objednatele.

### II.

#### Služba řešení požadavků

1. Hlášení požadavku provede objednatel e-mailem. Hlášení musí obsahovat co nejpřesnější popis závady. Způsob hlášení:
  - elektronickým kontaktem do systému pro evidenci požadavků Request Tracker (dále jen RT), tj. odesláním zprávy na speciální e-mailovou adresu:  
rt-archivnd@rbit.cz
2. Dodavatel se zavazuje odstranit vady do 48 hodin od lokalizace problému. Lokalizací se myslí přesné zjištění příčiny problému. Objednatel je oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200 Kč po dodavateli v případě, že dodavatel neodstraní vadu v termínu stanoveném v předchozí větě.

### III.

#### Služba aktualizace systému

1. Touto službou objednatel získává nárok na dostupné aktualizace a vylepšení knihovního systému Koha. Aktualizace budou aplikovány teprve po předchozím ověření v testovacím prostředí dodavatele, nejčastěji však 2x měsíčně.

### IV.

#### Služba pravidelného dohledu

1. Náplní dohledové služby bude především kontrola základní funkčnosti systému Koha a kontrola spolehlivosti zálohování.
2. Dohledová služba bude prováděna 2x měsíčně při aktualizaci systému.

### V.

#### Služba zálohování dat

1. Dodavatel zajistí nastavení parametrů zálohovacích procedur tak, aby byla plná záloha knihovního systému vytvořena 1x denně a uložena na jiné fyzické zařízení. Přístupové údaje ke kompletním zálohám programu i dat budou předány odpovědné osobě do 24 hodin od vyžádání.

V Mostě dne 5.9.2018



R-Bit Technology, s.r.o.  
Ke Koupališti 3283  
434 01 Most  
www.rbit.cz  
IČ: 247 19 790

.....  
dodavatel

V Praze dne 5.9.2018

.....  
objednatel



## Smluvní doložka - Zpracování osobních údajů

### Zpracovatel osobních údajů:

**Název:** R-Bit Technology, s.r.o.  
**se sídlem:** Ke Koupališti 3283, 434 01 Most  
**IČ:** 24719790  
**zastoupený:** Ing. Radkem Šimanem, jednatelem

(dále jen Zpracovatel)

a

### Správce osobních údajů:

**Název:** Národní divadlo  
**se sídlem:** Ostrovní 1, 112 30 Praha 1  
**IČ:** 00023337  
**zastoupený:** Prof. Janem Burianem, ředitelem

(dále jen Správce)

se v souladu s čl. 28 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“), dohodli takto:

### ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ

1. Zpracovatel na základě uzavřené servisní smlouvy (dále je Smlouva) zpracovává osobní údaje pro správce. Účelem tohoto zpracování je správa automatizovaného knihovního systému.
2. Předmět a dobu trvání zpracování, povahu zpracování a kategorii subjektů údajů určuje Smlouva. Na základě Smlouvy nejsou zpracovávány zvláštních kategorie osobních údajů ani osobní údaje, které se týkají rozsudků v trestních věcech a trestných činů.

### ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

3. Zpracovatel pro Správce na základě Smlouvy zajišťuje činnosti, při kterých dochází ke zpracování osobních údajů třetích osob spravovaných Správcem.
4. Osobní údaje jsou Zpracovatelem zpracovávány ve smyslu přístupu k datům a zásahu na vyžádání Správce pro účely a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu Smlouvy.



5. Osobní údaje budou Zpracovatelem uchovávány pouze po dobu účinnosti Smlouvy. Po ukončení účinnosti Smlouvy, nebo jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovávány, Zpracovatel osobní údaje v souladu s rozhodnutím Správce buď vymaže, nebo je vrátí Správci a vymaže existující kopie.

#### POVINNOSTI ZPRACOVATELE

6. Zpracovatel je při zpracování osobních údajů na základě Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení.
7. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování osobních údajů pouze doloženými pokyny Správce. Zpracovatel je povinen upozornit Správce bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže Zpracovatel mohl tuto nevhodnost zjistit. Zpracovatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení Správce, že Správce trvá na provedení takových pokynů, jinak Zpracovatel odpovídá Správci za případnou škodu způsobenou vznikem povinnosti Správce hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu Osobních údajů či pokutu ÚOOÚ.
8. V případě, že se subjekt osobních údajů bude domnívat, že Správce nebo Zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s Nařízením, a požádá Zpracovatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se Zpracovatel o tom neprodleně informovat Správce.
9. Zpracovatel je povinen Správci neprodleně oznámit provádění kontroly ze strany ÚOOÚ ve věci osobních údajů zpracovávaných pro Správce a poskytnout Správci na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu.
10. Zpracovatel je, pokud je to možné při zohlednění povahy zpracování osobních údajů, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření nápomocen Správci při plnění povinnosti Správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, zejména na žádost na přístup k osobním údajům, na opravu či výmaz osobních údajů a na přenositelnost osobních údajů. Zpracovatel se zavazuje zajistit:
  - přístupové role uživatelů
  - logování přístupů
  - logování provozních parametrů serveru
  - systémové nástroje pro opravu či výmaz osobních údajů
11. Zpracovatel je povinen dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů; Správce je oprávněn si takovou dokumentaci od Zpracovatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí. Zpracovatel je povinen umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří, a k těmto auditům přispěje.

Zpracovatel se především zavazuje:

- zabezpečit veškerou komunikaci protokolem SSL



- omezit přístup k serveru pouze s použitím digitálního certifikátu
- pravidelně aktualizovat knihovni software i operační systém
- pravidelně zálohovat a tyto zálohy bezpečně ukládat

12. Zpracovatel je Správci nápomocen při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů dle čl. 35 Nařízení, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ či subjektům údajů a při předchozích konzultacích s ÚOOÚ, to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici.

#### ZAPOJENÍ DALŠÍHO ZPRACOVATELE

13. 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 námítky.
14. Pokud Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, musí tomuto dalšímu zpracovateli smluvně uložit stejné povinnosti na ochranu údajů jako Zpracovateli.
15. Správce souhlasí se zapojením následujících dalších zpracovatelů:
- Poskytovatel VPS: WEDOS Internet, a.s., Masarykova 1230, 373 41 Hluboká nad Vltavou*

#### OPATŘENÍ K ZAJIŠTĚNÍ ZABEZPEČENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

16. Zpracovatel se zavazuje, že přijme 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 subjektů údajů vhodná technická a organizační opatření, aby vyloučil možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, zejména
- a) zaváže své zaměstnance a další osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje k mlčenlivosti a poučí je o jejich dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat, aby nedošlo k porušení zabezpečení;
  - b) bude osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
  - c) osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřeni;
  - d) zaměstnanci na základě přístupových kódů či hesel;
  - e) zajistí dálkový přenos osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
  - f) bude pravidelně ukládat zálohy systému na externí šifrované zařízení (maximální doba uchování záloh je 7 dnů);



g) při případné obnově dat ze zálohy bude zajištěno, že systém bude obsahovat pouze osobní údaje, které má Správce právo zpracovávat.  
**ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

17. Zpracovatel odpovídá Správci za škodu způsobenou Správci vznikem povinnosti Správce hradit v souvislosti se zpracováním osobních údajů náhradu škody nebo nemajetkové újmy subjektu osobních údajů či pokutu ÚOOÚ, pokud se nezpochybnitelně prokáže porušení povinností uložených Zpracovateli Nařízením, Smlouvou nebo touto smluvní doložkou. Zpracovatel a Správce se dohodli, že maximální výše odpovědnosti Zpracovatele nepřesáhne částku 100 000 Kč.
18. Zpracovatel je i po zániku Smlouvy povinen dodržovat veškeré povinnosti plynoucí mu z Nařízení, zejména předejít jakémukoliv neoprávněnému nakládání s osobními údaji.

V Mostě dne 5.9. 2018

V Praze dne 5.9. 2018



R-Bit Technology, s.r.o.  
Ka Koupališti 3283  
434 01 Most  
www.rbit.cz  
IČ: 247 19 790

Zpracovatel

Správce

