Všeobecné obchodní podmínky

Poskytovatel

**Tritius Solutions a.s.**

se sídlem Vodní 258/13, Brno 602 00

IČ: 05700582

DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)

zastoupen předsedou představenstva Ing. Jiřím Šilhou

*(dále jako “Poskytovatel“)*

Objednatel

**Městská knihovna v Praze**

se sídlem Mariánské náměstí 1, Praha 1, 115 72

IČ: 00064467

zastoupen RNDr. Tomášem Řehákem, ředitelem

*(dále jako „Objednatel“)*

1. Úvodní ustanovení
   1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smluvních vztahů mezi poskytovatelem a objednatelem pro služby spojené s knihovním systém Tritius.
   2. Pro zajištění skutečného seznámení objednatele s těmito podmínkami jsou vždy v platné verzi přílohou uzavírané smlouvy.
   3. V případě rozdílu mezi obsahem těchto podmínek a uzavřené smlouvy má přednost úprava ve smlouvě (smlouva má vyšší prioritu).
2. Definice pojmů
   1. **VOP**: Všeobecné obchodní podmínky (tento dokument).
   2. **Systém**: Knihovní systém Tritius.
   3. **Smlouva**: Smlouva mezi poskytovatelem a objednatelem pro dodání systému nebo služby spojené se systémem, k níž se vztahují tyto VOP.
3. Pravidla užívání systému (licenční podmínky)
   1. Objednatel je povinen systém užívat pouze v rozsahu udělené licence uvedené v samostatné smlouvě.
   2. Objednatel je povinen systém užívat výlučně pro své vnitřní účely v souladu s účelem, pro které byl software vytvořen.
   3. Objednatel není oprávněn systém šířit, kopírovat nebo jiným způsobem umožnit jeho užívání jinými osobami, nebude-li smluvními stranami předem písemně sjednáno jinak. Výjimkou jsou veřejně dostupné části služby systému (webový katalog) a případně další pořízené komunikační moduly, tj. OAI Provider, NCIP Server a Z39.50 Server.
   4. Pokud objednatel umožní provoz dalších platných licencí systému třetím stranám na svém serveru (sdílení serveru pro provoz více licencí systému více knihovnami), zavazuje se, že bude garantovat dostupnost serveru a systému v takové kvalitě, aby provoz nepoškozoval dobré jméno produktu, a souhlasí s tím, že update systému může být instalován jen v případě jeho řádného uhrazení všemi připojenými třetími stranami (knihovnami) na sdíleném serveru.
   5. Objednatel bere na vědomí, že k řádnému užívání systému je zapotřebí, aby systém užíval za pomocí hardwaru a softwaru, splňujícího požadavky písemně stanovené poskytovatelem ve veřejně dostupné dokumentaci.
   6. Objednatel je povinen poskytovateli neprodleně písemně emailem oznámit každou změnu, která má nebo by mohla mít vliv na jeho užívání systému.
   7. Objednatel si je vědom toho, že systém je softwarové dílo a jako takové reaguje na okolnosti působící na něj během jeho činnosti, přičemž tyto jeho reakce mohou spočívat v nepředvídaných přerušeních prováděné akce, v potřebě zadání opakovaného příkazu k provedení akce či v jiných potížích při jeho užívání a provozování. Poskytovatel i objednatel shodně konstatují, že takové ojedinělé reakce systému, přechodného rázu, nemohou být a nebudou považovány za vadu systému. Poskytovatel je však povinen poskytnout objednateli veškerou možnou odbornou pomoc při překonávání takovýchto situací.
4. Obecná součinnost objednatele
   1. Objednatel je povinen k zadávání svých požadavků využívat přednostně zákaznickou aplikaci helpdesku systému Tritius.
   2. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy, zejména:
      1. Poskytnout potřebných údajů pro implementaci (formou online formuláře).
      2. Poskytnout nezbytnou technickou a odbornou součinnost zejména při instalaci systému do virtualizačního prostředí, provozu na pracovních stanicích a jejich periferiích.
      3. Zajistit součinnost třetích stran při integraci s jinými informačními systémy.
      4. Dodržovat termíny v rámci dohodnutého harmonogramu prací.
      5. Předávat požadované úpravy systému, úpravy a opravy konverzí dat ze stávajícího systému formou helpdesku a hotline systému Tritius.
   3. Objednatel je povinen dle varianty provozu systému plnit Technické požadavky na provoz systému na vlastním serveru případně Technické požadavky na provoz systému jako služby, které jsou dostupné ve veřejné dokumentaci Tritia.
   4. Objednatel je povinen jakékoli zásahy, změny, opravy a rozšíření systému mimo dohodnutý rozsah předem konzultovat s poskytovatelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce SW.
   5. Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů, a v případě žádosti zhotovitele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.
   6. Objednatel bude přihlížet k organizačním změnám navržených zhotovitelem vedoucím k racionalizaci provozu a zvýšení produktivity práce.
5. Garance
   1. Poskytovatel garantuje dodržování knihovnických a technických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA) a bezpečnostních komunikačních standardů (SSL).
6. Záruční servis systému
   1. Záručním servisem se rozumí odborné zásahy poskytovatele vedoucí k obnovení fungování systému podle aktuální elektronické dokumentace, zejména opravy zjevných chyb systému.
   2. Záruční servis je poskytován na fungování předaných částí (modulů) systému pouze v rozsahu uvedeného v dokumentu Základní funkčnosti systému Tritius dostupného online na webu poskytovatele během platného záručního období.
   3. Poskytovatel neručí za chybné fungování systému způsobené chybnými daty zadanými objednatelem do systému nebo technickými nedostatky na straně objednatele.
   4. Pravidla pro určení priority požadavků určuje následující tabulka.

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita** | **Vysvětlení** |
| A – Blocker | Zásadní problém dostupnosti systému, neumožňuje systém využívat vůbec nebo nefungují základní funkce a činnosti. |
| B – Critical | Závada brání primární funkčnosti systému a/nebo způsobuje chyby v datech na více místech softwaru nebo chyby, které výrazně ovlivňují chod dalších součástí softwaru, způsobuje chyby v datech, které nemohou být opraveny objednatelem a neexistuje náhradní řešení (tzv. Workaround) |
| C – Major | Závažný problém v jedné z vyjmenovaných Základních funkčností systému. Problém lze obejít náhradním řešením nebo je funkčnost závislá na zařízení od třetího dodavatele. |
| D – Minor | Méně závažné požadavky a drobné chyby, které nemají vliv na správnou funkci systému. |

* 1. Poskytovatel si vyhrazuje právo prioritu změnit a tuto změnu odůvodnit objednateli.
  2. Lhůty pro odstranění vad v závislosti na prioritě závady:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Priorita** | **Typ tiketu** | **Doba reakce** | **Doba odstranění** |
| Nefunkční hosting | Chyba systému | do 2 hodin\* | do 24 hodin\* |
| A – Blocker | Chyba systému | do 4 hodin\* | do 8 hodin\* |
| B – Critical | Chyba systému | do 2 dnů | do 5 dnů |
| C – Major | Chyba systému | do 7 dnů | do 14 dnů |
| D – Minor | Chyba systému | do 7 dnů | do 30 dnů |

\* *Urgentní servisní zásah vyžadující osobní návštěvu pracovníků zhotovitele v místě instalace systému bude započat nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku servisnímu středisku, dokončen bude do 48 hodin od nahlášení.*

1. Mimozáruční servis systému
   1. Mimozáruční servis zahrnuje všechny ostatní požadavky uživatelů mimo záručního servisu. Nejčastěji se jedná o změnu nastavení či požadavek na nové funkce a vlastnosti systému.
   2. Mimozáruční servis úroveň I: Negarantovaný servis. Základní podpora pro organizace, které nejsou ochotny uzavřít žádnou formu servisní smlouvy. Každý servisní zásah je účtován zvlášť a není zaručena maximální reakční doba na požadavky organizace. Cena mimozáručního servisního zásahu je 400 Kč / 0,5h. V ceně není zahrnuto případné cestovné, je-li vzhledem k charakteru servisního zásahu nutná fyzická přítomnost.
   3. Mimozáruční servis úroveň II: Profesionální servis. Profesionální podpora pro organizace, které chtějí mít garantovaný kvalitní servis bez dalších starostí.
2. Služba hotline a pracovní doba poskytovatele
   1. Pracovní doba poskytovatele je pondělí – pátek od 8:00 do 16:00.
   2. Pracovní den odpovídá 8 pracovním hodinám.
   3. Zhotovitel zajišťuje hotline službu v rámci jeho provozní doby formou:
      1. preferované zákaznické Helpdesk aplikace: xxxxxxxxxxxxxxxx
      2. telefonní komunikace: **xxxxxxxxxxxxxxxx**
      3. e-mailové komunikace: xxxxxxxxxxxxxxxxx
   4. Hotline službu lze použít pouze k řešení konkrétních dotazů a nejasností nebo k objednávání servisních zásahů a návštěv.
   5. Hotline služba nenahrazuje řádné školení.
3. Obecné platební podmínky
   1. Splatnost všech daňových dokladů (dále faktur) se oboustranně sjednává na 21 dnů.
   2. Poslední faktura v kalendářním roce musí být oběma smluvním stranám doručena nejpozději 15. prosince příslušného roku.
   3. Dnem zaplacení ceny se rozumí den připsání platby na cílový bankovní účet.
   4. Při vyhotovování faktur se uplatňují pravidla členského státu spotřeby. Faktury musí být v souladu s právními předpisy členského státu objednatele.
   5. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je cílová smluvní strana oprávněna ji do data splatnosti vrátit s tím, že vystavitel faktury je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není cílová smluvní strana v prodlení s úhradou.
   6. Další závazné podmínky pro plnění v rámci České republiky:
      1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není vedena v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala, přičemž oznámením se rozumí den, kdy objednatel předmětnou informaci prokazatelně obdržel. V případě porušení některé z těchto povinnosti je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.
      2. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby objednatel provedl zajišťovací úhradu DPH přímo na účet jeho správce daně, jestliže poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců DPH.
   7. Při nedodržení termínu splatnosti faktur má poskytovatel právo uložit smluvní pokutu ve výši 0.03% z ceny díla za každý den prodlení, nejméně však ve výši stanovené platnými právními předpisy.
4. Zabezpečení osobních údajů
   1. Poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu zákona 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a nařízení evropského parlamentu č. 2006/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob (GDPR).
   2. Správce osobních údajů zpracovává osobní údaje o čtenářích v rozsahu zejména: jméno, příjmení, datum narození, bydliště uvedená na přihlášce čtenáře za účelem vedení knihovnické agendy, aby bylo umožněno poskytování knihovnických a informačních služeb a byla zabezpečena ochrana knihovního fondu. Osobní údaje objednatel používá pouze pro jmenované účely po dobu trvání čtenářského vztahu, chrání je před zneužitím a neposkytuje je třetím osobám.
   3. Poskytovatel se zavazuje jako zpracovatel osobní údaje vymezené výše (dále jen „osobní údaje“) zpracovávat tímto způsobem: spravuje systém, provádí úpravy softwaru, programové změny apod. Zpracování se nesmí účastnit žádná třetí osoba s výjimkou poskytovatele serverhostingových služeb, pokud jsou zpracovatelem či správcem využívány.
   4. Poskytovatel tímto deklaruje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.
5. Důvěrné informace
   1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající ze smlouvy a VOP, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace, vyjma povinného poskytování informací dle platných právních norem.
   2. Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které se kterákoli smluvní strana dozví v souvislosti s činností dle této smlouvy, které nejsou veřejně dostupné.
   3. Pod pojem důvěrné informace smluvní strany zahrnují i obchodní tajemství, kterým se rozumí konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se společností a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
   4. Za porušení důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.
   5. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.
   6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací i po skončení smlouvy.
   7. Mlčenlivost se nevztahuje na uveřejnění smlouvy a jejích příloh včetně těchto Všeobecných obchodních podmínek v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Text smlouvy a jejích příloh včetně těchto Všeobecných obchodních podmínek bude uveřejněna v registru smluv v plném rozsahu.
6. Souhlas se zveřejněním reference
   1. Poskytovatel je oprávněn zveřejnit, že objednatel je uživatelem systému nebo služby ve svých informačních a reklamních materiálech nebo referenčních listech a tuto informaci je oprávněn sdělovat prostřednictvím internetu nebo jiných prostředků komunikace. Za tímto účelem je oprávněn použít též aktuálního loga objednatele či jeho knihovny a jeho stručnou charakteristiku. Logo objednatele musí být užito dle jeho pokynů. Způsob použití reference nesmí snižovat dobré jméno objednatele. Každé jednotlivé užití musí být výslovně schváleno objednatelem.
7. Souhlas s analýzou dat
   1. Poskytovatel je oprávněn anonymizovaná data dále zpracovávat pro analytické potřeby za účelem poskytování lepších služeb.
8. Odpovědnost za škodu
   1. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami systému, bylo-li toto zapříčiněno objednatelem, třetími osobami s výjimkou dodavatelů poskytovatele nebo okolnostmi uvedenými níže.
   2. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli poskytovatele, které lze označit za okolnosti vylučující odpovědnost; nastane-li taková okolnost, je poskytovatel povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely smlouvy a VOP se považuje zejména:
      1. průnik virů do informačního systému objednatele, popř. jiný obdobný útok;
      2. překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
      3. živelná katastrofa;
      4. cílený kybernetický útok na zařízení objednatele nebo poskytovatele;
   3. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám systému, popř. úplnému zničení technických zařízení nebo softwaru nezbytných pro provoz systému.
9. Závěrečná ustanovení
   1. Nevymahatelnost či neplatnost kteréhokoliv ustanovení smlouvy nebo těchto VOP nemá vliv na vymahatelnost či platnost zbývajících ustanovení smlouvy nebo těchto VOP, pokud z povahy nebo obsahu takového ustanovení nevyplývá, že nemůže být odděleno od ostatního obsahu smlouvy či VOP.