
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ WEBOVÉ SLUŽBY SW TRITIUS Č. 1/2019

Objednatel

Město Vítkov

se sídlem náměstí Jana Zajíce 7, 749 01 Vítkov

IČ: 00300870

DIČ: CZ00300870

Zastoupeno Ing. Pavlem Smolkou, starostou města

(dále jako „Objednatel“)

a

Poskytovatel

Tritius Solutions a.s.

se sídlem Vodní 258/13, Brno 602 00, Pošta na : Jiráskova 1775, 390 02 Tábor

IČ: 05700582, DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)

zastoupen předsedou představenstva [REDACTED]

(dále jako „Poskytovatel“)

SMLUVNÍ STRANY UJEDNÁVAJÍ NÁSLEDUJÍCÍ:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel poskytne objednateli knihovní systém Tritius (dále jen systém) formou webové služby (dále jen služba) a objednatel za tuto službu platí dohodnutou cenu.
- 1.2. Vlastní poskytnutí licence systému řeší licenční smlouva - předávací protokol, který je samostatnou přílohou této smlouvy.
- 1.3. Poskytovatel provede také implementaci systému v dohodnutém rozsahu a objednatel za ni zaplatí smlouvenou cenu.

2. Poskytování služby systému

- 2.1. Poskytovatel je povinen zpřístupnit po dobu trvání této smlouvy systém přes webové rozhraní (protokol HTTPS) a poskytnout za tímto účelem veškeré přístupové údaje k systému dle specifikace uvedené v příloze č. 1. – *Specifikace služby Tritius*.
- 2.2. Poskytovatel je oprávněn znepřístupnit systém v případě prodlení více než 21 dní objednatele s úhradou finančních závazků vůči poskytovateli nebo v případě hrubého porušení smluvních podmínek objednatelem vyplývajících z této smlouvy a jejích příloh.
- 2.3. Data objednatele budou umístěna na serverech poskytovatele. Objednatel se zavazuje pravidelně, minimálně jednou měsíčně provádět zálohu dat na své technické zařízení za podmínek stanovených ve VOP. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za ztrátu či změnu dat objednatele na zálohách na technickém zařízení objednatele.
- 2.4. Další parametry poskytování služby upravují VOP.

3. Obsah implementace

- 3.1. Poskytovatel provede u objednatele následující úkony spojené s dodávkou systému:
 - 3.1.1. Zprovoznění systému v hostingovém centru v případě sólo systému,
 - 3.1.2. převod dat ze stávajícího knihovnického systému nebo datového souboru,
 - 3.1.3. nastavení systému dle požadavků objednatele,
 - 3.1.4. školení pracovníků objednatele v používání systému v rozsahu 12 hodin,
 - 3.1.5. asistence při ostrém startu systému.

4. Součinnost objednatele

- 4.1. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy dle VOP, zejména:
 - 4.1.1. Poskytování nezbytné technické a odborné součinnosti zejména při provozu na pracovních stanicích a jejich perifériích.
 - 4.1.2. Předávání požadovaných úprav systému, úprav a oprav konverzí dat ze stávajícího systému písemnou formou výhradně do helpdesku systému.
- 4.2. Objednatel je povinen plnit [Technické požadavky na provoz systému Tritius jako služby](#), které jsou dostupné ve veřejné dokumentaci Tritia.

5. Cena

- 5.1. Cena služby systému a jednorázové implementace je upravena v příloze č. 1 - *Specifikace služby Tritius*.
- 5.2. Cena služby systému je garantována prvních 12 měsíců od uzavření smlouvy (tj. období garantované ceny služby).
- 5.3. Poskytovatel je oprávněn změnit cenu služby systému po uplynutí tohoto období dle pravidel uvedených ve VOP.

6. Platební podmínky

- 6.1. Objednatel uhradí plnění na základě faktur vystavených poskytovatelem čtvrtletně vždy v prvním měsíci čtvrtletí bankovním převodem na účet poskytovatele.
- 6.2. Další platební podmínky jsou upraveny ve VOP.

7. Harmonogram realizace

- 7.1. Smluvní strany dohodly následující harmonogram prací.
- 7.2. Při zpoždění termínu realizace zaviněné poskytovatelem má právo objednatel uložit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0.05% z ceny díla za každý den prodlení.
- 7.3. Při zpoždění termínu realizace zaviněné objednatelem má právo poskytovatel uložit objednateli smluvní pokutu ve výši 0.05% z ceny díla za každý den prodlení.
- 7.4. Poskytovatel se zavazuje včas upozornit na problémy, které brání dodržení termínu nebo kvality provedení implementace systému.

<i>Činnost</i>	<i>Termín</i>	<i>Poznámka</i>
Příprava implementace systému (instalace, konfigurace a případně testovací převod)	Max 30 dnů ode dne uzavření smlouvy	Závisí na HW a SW připravenosti
Školení uživatelů	Max 50 dnů ode dne uzavření smlouvy	Max. 3-4 osoby
Ostrý provoz všech částí systému	Max 60 dnů ode dne uzavření smlouvy	Závisí na HW a SW připravenosti

8. Převzetí systému a licenční podmínky

- 8.1. Po ostrém spuštění systému běží 14denní počáteční provoz, během kterého musí být systém poskytovatelem nastaven podle specifických podmínek objednatele (tiskové výstupy, definice provozů, konfigurace výpůjčního systému, nastavení uživatelských práv).
- 8.2. Objednatel musí po 14 dnech počátečního provozu dílo převzít na základě *Předávacího protokolu*, nebo jej přestat dále používat, není-li písemně dohodnuto jinak. V předávacím protokolu je možné uvést výhrady a dohodnuté opravy systému, nelze však dílo nepřevzít a přitom jej dále používat.
- 8.3. Právo systém užívat vzniká až podpisem *Předávacího protokolu* (licenční smlouvy).
- 8.4. Objednatel může systém jednostranně převzít také úhradou úplné ceny díla dle této smlouvy. V tomto případě platba nahrazuje úplné předání systému zcela bez výhrad

bez *Předávacího protokolu*, který je takto považován za podepsaný oběma stranami okamžikem připsání úplné částky na účet poskytovatele.

- 8.5. Objednatel v případě převzetí systému ztrácí případnou licenci původního systému Clavius a do 3 měsíců po ostrém startu systému ji nesmí nadále používat.

9. Garance a záruka

- 9.1. Poskytovatel garantuje zabezpečení dalšího vývoje, a technické podpory systému minimálně po dobu 5 let od podpisu smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel se zavazuje provozovat systém, případně jeho nástupce, minimálně po dobu 5 let od podepsání této smlouvy. Cena služby se může změnit.
- 9.3. Záruční servis je v ceně služby systému, a je proto poskytován po celou dobu trvání smlouvy bezplatně.
- 9.4. Další garance a záruční podmínky jsou upraveny ve VOP.

10. Servis a údržba systému

- 10.1. V ceně služby je pouze základní záruční servis a monitoring funkčnosti systému. Běžný mimozáruční servis systému není v ceně služby a hradí se zvlášť na základě platného ceníku servisu, popřípadě dle servisní smlouvy uzavřené s poskytovatelem.
- 10.2. Mimozáruční i záruční servis je doporučeno řešit samostatně uzavřenou servisní smlouvou do 30 dnů od převzetí systému do ostrého provozu.
- 10.3. Poskytování všech nových verzí systému (update) je v ceně služby systému, a je proto poskytován po celou dobu trvání smlouvy.
- 10.4. Další parametry poskytování záručního servisu jsou upraveny ve VOP.

11. Trvání a ukončení smlouvy

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2. Smlouvu je možné ukončit:
 - 11.2.1. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 11.2.2. písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - 11.2.3. odmítnutím změny ceny dle pravidel VOP;
 - 11.2.4. odmítnutím nových VOP dle pravidel VOP;
 - 11.2.5. odstoupením od smlouvy v případech podstatného porušení smlouvy dle VOP.
- 11.3. Možnosti a formu předání dat systému zpět objednateli upravují VOP.

12. Zabezpečení ochrany osobních údajů

- 12.1. Poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu ustanovení nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 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 fyzických osob (GDPR)).
- 12.2. Poskytovatel 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.
- 12.3. Poskytovatel zajišťuje, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti.
- 12.4. Poskytovatel zohledňuje povahu zpracování, je správcí nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
- 12.5. Poskytovatel je správcí nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má zpracovatel k dispozici

- 12.6. Poskytovatel 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.
- 12.7. Poskytovatel poskytne správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v tomto článku, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, a k těmto auditům přispěje.
- 12.8. Poskytovatel garantuje soulad zpracování osobních údajů s platnou legislativou v rámci jeho poskytovaných služeb a funkcí systému. Podrobněji upraveno také ve VOP.

13. Důvěrné informace

- 13.1. 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.
- 13.2. 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. Podrobněji upraveno ve VOP.

14. Další ujednání

- 14.1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 14.2. Tato smlouva se dále řídí aktuálními [Všeobecnými obchodními podmínkami](#) dostupnými na webu poskytovatele, které jsou v současném znění také přiloženy k této smlouvě jako příloha č. 2 - *Všeobecné obchodní podmínky*.
- 14.3. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 14.3.1. Příloha č. 1 – *Specifikace služby Tritius*;
 - 14.3.2. Příloha č. 2 – *Všeobecné obchodní podmínky*;
- 14.4. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky podepsanými všemi smluvními stranami.
- 14.5. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží 1 stejnopis této smlouvy.
- 14.6. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s uveřejněním této smlouvy i příp. jejích dodatků v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb, pokud je to potřeba.
- 14.7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a účinnosti okamžikem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. nebo dnem podpisu obou zúčastněných stran v případě, že není zveřejňována.

V Brně dne 9. 8. 2019

Ve Vítkově dne

9. 8. 2019

 [redacted], předseda představenstva
 (Poskytovatel)

 Ing. Pavel Smolka, starosta města
 (Objednatel)

Smlouva schválená usnesení Rady města
 Vítkova č. 556/17 ze dne 6. 8. 2019

PŘÍLOHA Č. 1 SMLOUVY 1/2019 – SPECIFIKACE SLUŽBY TRITIUS

Objednatel

Město Vítkov

se sídlem náměstí Jana Zajíce 7, 749 01 Vítkov

IČ: 00300870

DIČ: CZ00300870

zastoupeno Ing. Pavlem Smolkou, starostou města

(dále jako „Objednatel“)

a

Poskytovatel

Tritius Solutions a.s.

se sídlem Vodní 258/13, Brno 602 00, Pošta na: Jiráskova 1775, 390 02 Tábor

IČ: 05700582, DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)

zastoupen předsedou představenstva [REDACTED]

(dále jako „Poskytovatel“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato specifikace je přílohou smlouvy o poskytování softwarových služeb Tritius mezi smluvními stranami a slouží k upřesnění parametrů poskytování této služby.
- 1.2. V případě rozdílu mezi obsahem této specifikace a uzavřené smlouvy má přednost úprava v této specifikaci (specifikace má vyšší prioritu).

2. Služba zahrnuje

- 2.1. Právo používat systém Tritius (licenci):
 - 2.1.1. Velikostní licence: **do 50.000** svazků.
 - 2.1.2. Provoz v režimu **sdílený** systém.
 - 2.1.3. Dostupné moduly systému:
 - 2.1.3.1. Katalogizace (všech druhů dokumentů, včetně pasivního Z-klienta),
 - 2.1.3.2. Výpůjční protokol,
 - 2.1.3.3. Webový katalog,
 - 2.1.3.4. Revize fondu,
 - 2.1.3.5. Elektronické MVS,
 - 2.1.3.6. Výměnné soubory.
- 2.2. Nové verze systému a jejich instalaci.
- 2.3. Záruční servis (opravy chyb systému).
- 2.4. Zajištění zpřístupnění systému na webové adrese: <https://smk.tritius.cz>:
 - 2.4.1. Dostupnost systému 365 dní v roce (garance min. 97 % času).
 - 2.4.2. Zabezpečené připojení včetně SSL certifikátu.
- 2.5. Zajištění dostatečného výkonu pro provoz systému v konfiguraci dle licence.
 - 2.5.1. Zahrnuje také náklady na napájení, chlazení a obnovu potřebného HW.
- 2.6. Zajištění bezpečnosti:
 - 2.6.1. Zálohování dat dle VOP.
 - 2.6.2. Zabezpečené umístění serveru včetně trvalé ostrahy objektu.
 - 2.6.3. Zpřístupnění záloh pro možnost stažení k objednateli.
 - 2.6.4. Garance souladu zabezpečení serveru s evropským nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR).
- 2.7. Zajištění aktivního monitoringu systému.
- 2.8. Zajištění správy serveru a jeho zabezpečení (včetně bezpečnostních aktualizací).

3. Cena služby

- 3.1. Měsíční cena služby činí 2 647 Kč bez DPH (tj. 3 202,87 Kč vč. DPH).
4. Jednorázová cena implementace
- 4.1. Zahrnuje zprovoznění systému v hostingovém centru a nastavení systému dle požadavků objednatele, uživatelské školení objednatele a volitelně i převod dat ze stávajícího systému
- 4.2. Jednorázová cena implementace byla dohodou stanovena na : 37 830,00 Kč (tj. 45 774,30 Kč vč. DPH).
5. Pověřené osoby
- 5.1. Za objednatele je pověřenou osobou:
Jméno: [REDACTED], Mail : knihovna@vitkov.eu, Tel: 556 300 190
- 5.2. Za zhotovitele je pověřenou osobou:
Jméno: [REDACTED], Mail: podpora@tritius.cz, Tel: [REDACTED]
<https://jira.tritius.cz/servicedesk/customer/8>
- 5.3. V případě, že dojde u některé ze smluvních stran ke změně pověřené osoby, oznámí změnu písemně druhé smluvní straně. Účinnost změny vůči druhé smluvní straně nastává okamžikem doručení tohoto oznámení. Změna pověřené osoby se nepovažuje za změnu této smlouvy.
6. Závěrečná ustanovení
- 6.1. Tato specifikace je platná a účinná okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a nahrazuje všechny případné předchozí verze této specifikace.

V Brně dne 9. 8. 2019

Ve Vítkově dne 9. 8. 2019

[REDACTED], předseda představenstva
(Poskytovatel)

Ing. Pavel Smolka, starosta města
(Objednatel)

Smlouva schválená usnesení Rady města
Vítkova č. 557/17 ze dne 6. 8. 2019

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

Poskytovatel

Tritius Solutions a.s.

se sídlem Vodní 258/13, Brno 602 00, doručit : Jiráskova 1775, 390 02 Tábor
IČ: 05700582, DIČ: CZ05700582 (také MOSS identifikační číslo)
zastoupen předsedou představenstva [REDACTED]
(dále jako "Poskytovatel")

Objednatel

Uživatel systému nebo služeb Poskytovatele

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky jsou součástí smluvních vztahů mezi poskytovatelem a objednatelem pro služby spojené s knihovním systémem Tritius.
- 1.2. Pro zajištění skutečného seznámení objednatele s těmito podmínkami jsou vždy v platné verzi přílohou uzavírané smlouvy.
- 1.3. V případě rozdílu mezi obsahem těchto podmínek a uzavřené smlouvy má přednost úprava ve smlouvě (smlouva má vyšší prioritu).

2. Definice pojmů

- 2.1. **VOP:** Všeobecné obchodní podmínky (tento dokument).
- 2.2. **Systém:** Knihovní systém Tritius.
- 2.3. **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)

- 3.1. Objednatel je povinen systém užívat pouze v rozsahu udělené licence uvedené v samostatné smlouvě.
- 3.2. Objednatel je povinen systém užívat výlučně pro své vnitřní účely v souladu s účelem, pro které byl software vytvořen.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. Objednatel bere na vědomí, že k řádnému užívání systému je zapotřebí, aby systém užíval za pomoci hardwaru a softwaru, splňujícího požadavky písemně stanovené poskytovatelem ve veřejně dostupné dokumentaci.
- 3.6. Objednatel je povinen poskytovateli neprodleně písemně emailem oznámit každou změnu, která má nebo by mohla mít vliv na jeho užívání systému.
- 3.7. 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

- 4.1. Objednatel je povinen k zadávání svých požadavků využívat přednostně zákaznickou aplikaci helpdesku systému Tritius.
- 4.2. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy, zejména:
 - a. Poskytnout potřebných údajů pro implementaci (formou online formuláře).
 - b. Poskytnout nezbytnou technickou a odbornou součinnost zejména při instalaci systému do virtualizačního prostředí, provozu na pracovních stanicích a jejich periferiích.
 - c. Zajistit součinnost třetích stran při integraci s jinými informačními systémy.
 - d. Dodržovat termíny v rámci dohodnutého harmonogramu prací.
 - e. Zajistit školení pracovníků objednatele v oblasti knihovnických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA).
 - f. Předávat požadované úpravy systému, úpravy a opravy konverzí dat ze stávajícího systému písemnou formou výhradně do helpdesku systému Tritius.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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.
- 4.6. Objednatel bude přihlížet k organizačním změnám navržených zhotovitelem vedoucím k racionalizaci provozu a zvýšení produktivity práce.

5. Garance

- 5.1. Poskytovatel garantuje dodržování knihovnických a technických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA) a bezpečnostních komunikačních standardů (SSL).

6. Záruční servis systému

- 6.1. Záručním servisem se rozumí odborné zásahy poskytovatele vedoucí k obnovení fungování systému podle aktuální elektronické dokumentace, zejména opravy zjevných chyb systému.
- 6.2. 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.
- 6.3. Poskytovatel neručí za chybné fungování systému způsobené chybnými daty zadanými objednatelem do systému nebo technickými nedostatky na straně objednatele.

- 6.4. Garantované lhůty pro řešení nahlášených vad systému bez uzavřené servisní smlouvy se liší v závislosti na prioritě závady.
- 6.5. Všechny uvedené lhůty se počítají v rámci pracovní doby poskytovatele.
- 6.6. 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 <u>Základních funkčností systému</u> . 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.

6.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo prioritu změnit a tuto změnu odůvodnit objednateli.

6.8. 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.

7. Služba hotline a pracovní doba poskytovatele

- 7.1. Pracovní doba poskytovatele je pondělí – pátek od 8:00 do 16:00.
- 7.2. Pracovní den odpovídá 8 pracovním hodinám.
- 7.3. Zhotovitel zajišťuje hotline službu v rámci jeho provozní doby formou:
- preferované zákaznické Helpdesk aplikace: <https://jira.tritius.cz/servicedesk>,
 - telefonní komunikace: +420 381 251 715,
 - e-mailové komunikace: podpora@tritius.cz.
- 7.4. Hotline službu lze použít pouze k řešení konkrétních dotazů a nejasností nebo k objednávání servisních zásahů a návštěv.
- 7.5. Hotline služba nenahrazuje řádné školení.

8. Obecné platební podmínky

- 8.1. Splatnost všech daňových dokladů (dále faktur) se oboustranně sjednává na 21 dnů.

- 8.2. Poslední faktura v kalendářním roce musí být oběma smluvním stranám doručena nejpozději 15. prosince příslušného roku.
- 8.3. Dnem zaplacení ceny se rozumí den připsání platby na cílový bankovní účet.
- 8.4. Při vyhotovování faktur se uplatňují pravidla členského státu spotřeby. Faktury musí být v souladu s právními předpisy členského státu objednatele.
- 8.5. 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.
- 8.6. Další závazné podmínky pro plnění v rámci České republiky:
 - a. 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 povinností je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinností. Uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.
 - b. 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.
- 8.7. Při nedodržení termínu splatnosti faktur má poskytovatel právo uložit smluvní pokutu ve výši 0.3% z ceny díla za každý den prodlení, nejméně však ve výši stanovené platnými právními předpisy.

9. Zabezpečení osobních údajů

- 9.1. Poskytovatel je zpracovatelem osobních údajů a objednatel je správce osobních údajů ve smyslu nařízení evropského parlamentu č. 2006/679 o ochraně osobních údajů fyzických osob (GDPR).
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. Poskytovatel tímto deklaruje záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů zejména:
 - že po skončení smlouvy všechny údaje vymaže
 - že umožní audit ze strany objednatele a poskytne součinnost

10. Parametry poskytování služby

- 10.1. Tyto parametry platí pro poskytování služby (např. poskytování služby systému nebo poskytování hostingu systému).
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má poskytovatel odpovědnost, jako by tyto činnosti prováděl sám.

10.3. Dostupnost služby

- a. Služba je dostupná přes síť internet a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel garantuje dostupnost minimálně 97 %.
- b. Služba je dostupná z jakéhokoli místa, podmínkou je zařízení (počítač) plnohodnotně připojený do mezinárodní sítě internet a internetový prohlížeč uvedený v aktuální elektronické dokumentaci.
- c. Tolerována je nedostupnost v rozsahu 24 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Pokud služba není dostupná z důvodů technických problémů na straně objednatele není toto zahrnuto do výpočtu garantované dostupnosti.
- d. Výpadek služby je definován jako kompletní přerušení poskytování služby minimálně na 15 minut a to z důvodů, které jsou prokazatelně na straně poskytovatele a nejsou způsobeny vyšší mocí.
- e. Je-li služba dostupná, ale vykazuje sníženou funkčnost nebo je pomalejší odezvu, nejedná se o výpadek služby.

10.4. Plánované odstavení služby

- a. V některých případech je nutné službu dočasně odstavit na nezbytně nutnou dobu z důvodů údržby či update systému. Plánované odstavení není počítáno do dostupnosti služby. Údržba je prováděna přednostně v časech od 23:00 do 05:00 hod.
- b. Poskytovatel je povinen objednatel předem informovat o plánovaném odstavení služby během běžné pracovní doby případně mimo běžnou pracovní dobu pro plánované odstavení delší než 30 minut a to mailem na adresu kontaktu objednatele alespoň 1 den předem.

10.5. Bezpečnost služby

- a. Služba je provozována v profesionálním hostingovém centru. Služba je poskytována pomocí zabezpečeného protokolu HTTPS, který je průmyslovým standardem v oblasti zabezpečeného připojení webových aplikací. Pro jeho použití je potřeba, aby klientská zařízení akceptovala tento protokol.
- b. Přístupové údaje jsou uživateli předány při nastavení systému osobně nebo formou emailu/SMS. Objednatel je povinen uchovávat v tajnosti své přístupové údaje k systému a chránit je před zneužitím ze strany třetích osob. Objednatel je výhradně zodpovědný za ochranu a utajení svých přístupových údajů. Objednatel souhlasí s tím, že zejména své heslo nikdy nesdělí nikomu jinému a také nebude používat přihlašovací jméno nebo heslo žádného jiného uživatele. Poskytovatel nenese žádným způsobem odpovědnost za užití přihlašovacího jména nebo hesla třetí osobou.

10.6. Zálohování dat

- a. Poskytovatel zajišťuje denní zálohy a tyto archivuje v režimu 3 poslední denní zálohy, 1 poslední týdenní záloha a 1 poslední měsíční záloha. Zálohy jsou uloženy jednou ve stejném datovém centru a podruhé v geograficky odděleném datovém centru.

- b. Objednatel má právo přístupu ke všem zálohám jeho dat. Zálohy jsou dostupné přes zabezpečené webové rozhraní, ke kterému je předán na vyžádání přístup.

10.7. Hrubé porušení pravidel pro užití systému

- a. Poskytovatel je oprávněn jednostranně ukončit poskytování služby hostingu či poskytování služby Tritius, jestliže objednatel hrubým způsobem nebo opakovaně poruší pravidla pro užití systému, stanovená právními předpisy nebo uvedená ve smlouvě a/nebo ve VOP, nebo jestliže objednatel takto poruší svou jinou povinnost či jiné povinnosti podle smlouvy a/nebo VOP, jakož i v dalších případech uvedených ve smlouvě a/nebo VOP.
- b. V případě ukončení poskytování služby Tritius je objednatel povinen ukončit užívání systému včetně dokumentace. Poskytovatel je též oprávněn provést takový technický zásah, kterým znemožní objednateli další užívání systému a objednatel je povinen umožnit či neznemožnit poskytovateli provedení takového technického zásahu.
- c. V případě ukončení poskytování hostingu je poskytovatel povinen předat kompletní systém včetně konfigurace objednateli ve formě virtuálního stroje.
- d. Pro případ hrubého porušení povinností objednatele je objednatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši roční ceny služby za každé jednotlivé porušení, a to do čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování objednateli.

10.8. Období garantované ceny služby a změna ceny služby

- a. Pro poskytování služby (např. poskytování služby systému nebo poskytování hostingu systému) může poskytovatel ve smlouvě stanovit období garantované ceny služby.
- b. Během období garantované ceny služby nesmí poskytovatel cenu změnit.
- c. Mimo období garantované ceny služby je poskytovatel oprávněn cenu změnit:
 - i. Poskytovatel písemně sdělí informaci o nové ceně objednateli nejméně 1 měsíc před platností nových cen.
 - ii. Objednatel je povinen se s novými cenovými podmínkami bez zbytečného odkladu seznámit.
 - iii. Přijímá-li objednatel nadále služby hostingu systému či jiné plnění poskytované ze strany poskytovatele, stávají se pro něj nové cenové podmínky závaznými okamžikem a s účinností ode dne, kdy službu nebo plnění přijal.
 - iv. Objednatel má možnost tuto změnu cenových podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 3 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi poskytovateli. Po dobu výpovědní lhůty platí původní znění cenových podmínek. Pokud objednatel neučiní výpověď ve lhůtě 30 dnů ode dne oznámení o změně cenových podmínek, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnou cenových podmínek souhlasí.

10.9. Převod systému z hostingu na vlastní server

- a. V případě ukončení smlouvy poskytování hostingu může objednatel písemně požádat poskytovatele o převod systému na vlastní připravený HW splňující aktuální technické požadavky dle veřejné dokumentace. Tato služba je zpoplatněna a její výše se stanovuje dohodou na základě náročnosti převodu a velikosti převáděné databáze.

10.10. Předání dat ze systému

- a. V případě ukončení smlouvy poskytování hostingu nebo služby Tritius může objednatel písemně požádat poskytovatele o export dat ze systému poskytovatele.
- b. Služba exportu dat je zpoplatněna částkou 15.000 Kč bez DPH a zahrnuje následující:
 - i. předání dat knihovního fondu ve formě TAG souboru v mezinárodním knihovnickém formátu MARC21 včetně údajů svazků,
 - ii. předání dat o čtenářích a výpůjčkách ve formě SQL dump souborů s popisem struktury jednotlivých tabulek.
- c. Služba exportu a předání dat ze systému včetně následného odstranění ze serverů systému je provedena po písemném objednání objednatelem a zaplacením příslušné ceny na účet poskytovatele.
- d. Poskytovatel je povinen data po převzetí objednatelem ze systému odstranit s výjimkou sdílených dat dalšími knihovnami, pokud taková existují (bibliografické záznamy dokumentů a autorit, sdílené údaje čtenářů, hodnocení a komentáře).

10.11. Obecné podmínky ukončení smlouvy služby

- a. Tyto podmínky platí pro smlouvy jejichž předmětem je poskytování služby (hosting, servisní smlouva, poskytování SW Tritius jako služba).
- b. Smlouvu je možné ukončit písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy jednou ze smluvních stran. Smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na podstatné porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě min. 10 dnů, neodstranila. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména:
 - i. prodlení objednatele s uhrazením ceny nebo její části delším než 30 dnů;
 - ii. prodlení poskytovatele s předáním přístupu k systému delším než 60 dnů;
 - iii. neposkytnutí nutné součinnosti ze strany objednatele, pokud toto znemožňuje splnění povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- c. Vypoví-li objednatel tuto smlouvu během období garantované ceny služby systému, poskytovatel má právo na úhradu ceny za službu za celé zbývající garantované období. Neuhrazenou částku je objednatel povinen zaplatit najednou do 30 dnů od odstoupení od smlouvy. To platí i v případě ukončení této smlouvy dohodou, není-li dohodnuto jinak.
- d. Odstoupí-li poskytovatel od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení objednatelem, má poskytovatel nárok na úhradu části ceny odpovídající rozsahu částečného provedení činností dle této smlouvy a dále má nárok na úhradu závazně objednaného hardwaru a softwaru, a to dle cen uvedených v této smlouvě.
- e. Veškeré majetkové vypořádání jsou povinny smluvní strany splnit do 30 dnů ode dne ukončení smlouvy.

11. Důvěrné informace

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.

- 11.3. 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 vlastníky zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací i po skončení smlouvy.

12. Souhlas se zveřejněním reference

- 12.1. 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. Způsob použití reference nesmí snižovat dobré jméno objednatele.

13. Souhlas s analýzou dat

- 13.1. Poskytovatel je oprávněn anonymizovaná data dále zpracovávat pro analytické potřeby za účelem poskytování lepších služeb.

14. Odpovědnost za škodu

- 14.1. Poskytovatel odpovídá za škodu při poskytování hostingu nebo služby Tritius, kterou zavíní porušením povinnosti ze smlouvy nebo VOP. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to do částky odpovídající 100 % ceny uhrazené objednatelům za poslední tři měsíce. Poskytovatel dále neodpovídá za ušlý zisk Objednatelů.
- 14.2. Objednatel odpovídá za škodu při využívání hostingu nebo služby Tritius, kterou zavíní porušením povinnosti ze smlouvy nebo VOP. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena pouze na skutečnou škodu, a to ve výši nákladů odpovídajícím provedené práci na nápravu stavu.
- 14.3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami systému, bylo-li toto zapříčiněno objednatel, třetími osobami nebo okolnostmi uvedenými níže.
- 14.4. 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:
 - a. průnik virů do informačního systému objednatele, popř. jiný obdobný útok;
 - b. překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
 - c. živelná katastrofa;
 - d. cílený kybernetický útok na zařízení objednatele nebo poskytovatele;
- 14.5. 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.

15. Aktualizace VOP

- 15.1. Poskytovatel je oprávněn změnit jednostranně VOP.
- 15.2. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu zveřejnit novou verzi VOP na svých webových stránkách a upozorní na změnu objednatele.
- 15.3. Objednatel je povinen se s novými VOP bez zbytečného odkladu seznámit. Přijímá-li objednatel nadále služby či jiné plnění ze strany poskytovatele, stávají se pro něj nové VOP závaznými, pokud nové znění VOP neodmítne.
- 15.4. Objednatel má možnost tuto změnu obchodních podmínek odmítnout, a to formou výpovědi s výpovědní dobou 3 měsíců, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi poskytovateli. Po dobu výpovědní lhůty platí původní znění obchodních podmínek. Pokud objednatel neučiní výpověď ve lhůtě 30 dnů ode dne oznámení o změně těchto VOP, pak se má za to, že tato druhá smluvní strana se změnami souhlasí.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. 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.
- 16.2. VOP jsou vždy platné a účinné od jejich zveřejnění do zveřejnění nových VOP nahrazujících dosavadní VOP.
- 16.3. Tyto VOP jsou platné od 18.06.2019.